

## ZARZĄDZENIE NR 5 /2022

Kierownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zabłudowie  
z dnia 14 września 2022r.

**w sprawie : procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zabłudowie oraz zagrożenia bezpieczeństwa osobistego pracowników MOPS w Zabłudowie.**

Na podstawie art. 121 ust. 2c ustawy o pomocy społecznej ( t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn.zm. ) zarządzam co następuje:

### § 1

Wprowadza się procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów MOPS w Zabłudowie oraz zagrożenia bezpieczeństwa osobistego pracowników MOPS w Zabłudowie określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

### § 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

### § 3

Zarządzenie zostaje podane do wiadomości pracownikom Ośrodka poprzez umieszczenie na stronie internetowej MOPS, przesłanie na indywidualne skrzynki poczty elektronicznej każdemu pracownikowi oraz zamieszczone na tablicy ogłoszeń.

Kierownik

Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zabłudowie

/-/ Piotr Torbicz

W pracy zawodowej pracownik ośrodka pomocy społecznej spotyka się z różnym typem klientów. Większość z nich to osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności, bezrobocia, przemocy w rodzinie czy uzależnienia.

Wiedza na temat klientów pomocy społecznej pozwoli zrozumieć pracownikowi socjalnemu istotę i potrzeby ich problemów, a także pozwoli wykorzystywać odpowiednie techniki negocjacyjne, mediacyjne, operacyjne i zarządcze, aby być bardziej efektywnym w wykonywaniu swej pracy.

## **PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ ZE STRONY KLIENTÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W ZABŁUDOWIE ORAZ ZAGROŻENIA BEZPIECZEŃSTWA OSOBISTEGO PRACOWNIKÓW MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W ZABŁUDOWIE**

Niniejsze procedury zostały spisane celem podniesienia poziomu bezpieczeństwa pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zabłudowie .

### **I. TYPY ZACHOWAŃ I CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW.**

1. W kontakcie ze zdenerwowanym klientem należy postępować według poniższych reguł:

- a) pozwól klientowi wyładować werbalnie swoją złość, nie przerywaj mu,
- b) zachowaj spokój, słuchaj,
- c) pozostawaj z nim w kontakcie wzrokowym,
- d) nie krytykuj w tym momencie jego osoby, jego sposobu zachowania,
- e) nie przejmuj od klienta jego negatywnych emocji,
- f) nie żartuj, nie wyśmiewaj,
- g) nie przeinaczaj zarzutów i nie zmieniaj tematu rozmowy
- h) daj mu odczuć, że rozumiesz jego zarzuty i próbuj wyjaśnić sytuację

#### **Typy klientów**

Analizując **zachowania klientów**, możemy je posegregować na takie Typy jak:

<b>Rodzaj i charakterystyka klienta</b>	<b>Sposób postępowania z klientem</b>
<b>klient zamknięty w sobie</b> - potrzebuje czasu i zaufania aby opowiedzieć o wszystkim z czym ma trudności	pracownik socjalny powinien zadawać <b>pytania otwarte</b> typu: „Jakie jest Pana zdanie na ten temat?”, „Mógłby Pan dokładniej przybliżyć sytuację?”. Dzięki temu ma możliwość do pełnego opisanie problemu i sytuacji w jakiej się znalazł. Takiej osobie należy dać czas, by się zastanowiła i udzieliła odpowiedzi, nigdy

	nie można udzielać odpowiedzi za nią
<p><b>klient narzekający</b> - nie lubi, gdy się mu rozkazuje, mówi co ma robić, nie lubi być kontrolowany i sprawdzany, na wstępie jest na „nie”, „to nie dla mnie” „tego już próbowałem i nic nie wyszło”. Zmiana dla takiej osoby to za duże ryzyko. Taka postawa pochodzi głównie od zaniżenia poczucia własnej wartości, od ograniczeń, strachu i lęku, do czego klient wstydzi się przyznać</p>	<p>pracownik socjalny nie powinien pouczać i wydawać mu rozkazów, należy mówić tonem spokojnym, budzącym zaufanie, a jednocześnie <b>być bardzo konkretnym i szybko załatwić powierzoną sprawę</b></p>
<p><b>klient agresywny</b> - podnosi głos, używa wulgaryzmów, często uzależniony od substancji psychoaktywnych w stanie abstynencji. Agresja pojawia się wtedy, gdy nie może zdobyć dóbr materialnych. Klient może wówczas zastraszać pracownika: „wiem jaki ma Pani samochód”, „zaraz podpale ten zakład”. Traktuje pracownika jako atakującego, każdą propozycję pomocową traktuje jako atak na siebie, w skutek czego dochodzi do kłótni. Klient staje się wulgarny i opryskliwy. Pracownik socjalny narażony jest tu na wycofanie się dla „świętego spokoju”. Postawa taka uświadamia klientowi, że tylko poprzez agresję „przestaną się go czepiać”, w konsekwencji czego zachowania będą się nasilały</p>	<p><b>dopóki klient się nie uspokoi nie należy wdawać się z nim w żaden dialog</b>, można zastosować technikę „zdarłej płyty” poprzez powtarzanie tego samego tekstu: „Pan krzyczy”, „używa Pan wulgaryzmów”, na każdy atak odpowiadać tym samym tekstem. Dialog można podjąć dopiero w momencie, w którym poziom pobudzenia klienta wyraźnie spadnie. Nie rzadko zdarza się, że kiedy już taka osoba ochłonie, zaczyna przeproszać i tłumaczyć się ze swojego zachowania.</p>
<p><b>klient „wszechwiedzący”</b> - jest przekonany o własnej nieomyślności, zna bardzo dobrze zasady przyznawania zasiłków, wszystkich rozporządzeń i ustaw (tylko w jego mniemaniu), uważa, że on by lepiej wykonał zadanie niż pracownik socjalny, poucza i krytykuje</p>	<p>pomagający nie powinien wprost podważać opinii i zdania klienta, powinien trzymać się konkretów, nie schodzić z planu rozmowy, być rzeczowym, konstruktywnym i logicznym, a <b>przy rozwiązywaniu problemu zaproponować tylko konkretne działania</b></p>
<p><b>klient lubiący manipulować</b> - osoba stosująca szantaż „gdy nie dacie mi tego dodatku nie kupię dziecku butów o których tak marzył”, wmawianie pracownikowi, że to przez niego jest w takiej sytuacji, klient kłamie by osiągnąć zamierzony cel. Klient</p>	<p>warto zwrócić podczas rozmowy uwagę na szczegóły, a gdy coś wydaje się niejasne dopytywać i pozytywnie ukierunkowywać wobec zmian. Często pracownik socjalny sam opracowuje rozwiązania, stara się nie popełnić błędu, aby klient nie miał już nic</p>

<p>taki często używa zwrotów typu: „to przez was nie udało mi się”, „gdybyście zrobili tak jak mówiłem inaczej, by się wszystko potoczyło”</p>	<p>do zarzucenia. Jest to błędne założenie – <b>to klient powinien sam lub przy pomocy pracownika socjalnego opracowywać własne i satysfakcjonujące pomysły wyjścia z sytuacji</b></p>
<p><b>klient roszczeniowy</b> - już na wejściu wie po co przyszedł, przedstawia swoje oczekiwania i proponuje rozwiązania. Jest dobrze przygotowany, przedstawia siebie w jak najlepszym świetle, przyczyną takiego zachowania może być fakt, że klient chce ukryć inny – równie poważny problem. Osoby, których postawa charakteryzuje się roszczeniowością, uważają, iż w przypadku trudności materialnych państwo powinno zapewnić im warunki do życia – „ w końcu coś mi się od państwa należy”, a gdy dostanie zbyt niską pomoc finansową wyklóca się o więcej, straszy przełożonym. Oczekuje, że to pracownik socjalny rozwiąże za niego jego problemy</p>	<p>pracownik socjalny nie może skupiać się tylko na problemie przekazanym, czego wynikiem może być pominięcie innego, równie ważnego faktu, na przykład: klient bezrobotny, nadużywający alkoholu będzie skupiał się na podjęciu pracy, spychając na dalszy plan problem alkoholizmu. Rozmowa powinna być <b>stanowcza, oparta na uświadomieniu klientowi procedur prawnych</b></p>
<p><b>klient wzbudzający litość</b> - nie wykonuje powierzonych zadań i ma tego świadomość „wiem, że miałem to zrobić, jest mi wstyd, ale wiedziałem, że i tak nie podołam temu zadaniu” „nie nadaję się do niczego”</p>	<p>pracownik socjalny może zgubić się i zacząć ochraniać klienta zamiast wspierać w podjęciu działania. Należy motywować klienta do własnego działania, uświadamiać mu potencjał własnych umiejętności, dodawać pewności w działaniu, wzmacniać poprzez poszerzanie perspektyw i możliwości rozwiązań</p>

Analizując klienta ze względu na **przyczynę zgłoszenia się** do pracownika wyróżnić możemy:

Rodzaj i charakterystyka klienta	Oczekiwania klienta
<p><b>klient dobrowolny</b> – przychodzi do ośrodka pomocy społecznej z własnego wyboru</p>	<p>mowa tu o dwóch typach klientów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klient stający w wyniku nagłego problemu na przykład: zdarzenia losowego, klęski żywiołowej – oczekuje szybkiej pomocy pracownika socjalnego,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klient oczekujący pomocy ze względu na zmianę sytuacji życiowej poprzez na przykład: rodzicielstwo - oczekuje pomocy w codziennym funkcjonowaniu by odnaleźć się w nowej roli</li> </ul>
<p><b>klient nakłaniany</b> - klient, który przychodzi po pomoc ani dobrowolnie ani z przymusu. To klient, który nie musi ale jest nakłaniany przez otoczenie, aby skorzystał z pomocy</p>	<p>w tym przypadku korzystanie z pomocy nie jest obowiązkowe. Pracownik może wyjaśnić sytuację i przedstawić rozwiązania, ale musi mieć świadomość, że klientowi jest obojętne, czy uzyska pomoc, czy nie</p>
<p><b>klient z przymusu</b> - klient, który musi korzystać z pomocy społecznej ponieważ wymaga tego sytuacja, a nie skorzystanie z pomocy nałoży sankcje prawne, np. przemoc w rodzinie</p>	<p>osoby takie przychodzą do ośrodka nie w celu uzyskania pomocy, a w celu uniknięcia konsekwencji – „gdy nie stawię się u pracownika socjalnego zostaną zabrane mi świadczenia”</p>

### **Klient agresywny**

Według statystyk największy odsetek klientów pomocy społecznej to osoby agresywne. Po wielu przypadkach agresji klienta wobec pracownika socjalnego: wymuszenia przywilejów socjalnych, zastraszania i gróźb – głośne przypadki, gdzie klient oblał benzyną pracowników ośrodka, użył noża czy siekiery - wprowadzone zostały zapisy o możliwości:

- świadczenia pracy socjalnej w środowisku przez dwóch pracowników socjalnych, asyście funkcjonariusza Policji, oraz trybie składania wniosku o taką asystę.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej z 12 marca 2004 r. właściwy komendant Policji jest obowiązany do zapewnienia pracownikowi socjalnemu asysty Policji przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczenia pracy socjalnej w środowisku.

## **II. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH ZAGROŻENIA BEZPIECZENSTWA ORAZ AGRESJI ZE STRONY KLIENTÓW**

### **1. POJĘCIE AGRESJI:**

Agresją jest każde zamierzone działanie, w formie otwartej lub symbolicznej, mające na celu wyrządzenie komuś lub czemuś szkody, straty lub bólu. Agresją jednak może być też zachowanie, które traktowane jest jako narzędzie do osiągnięcia różnych celów, nieraz społecznie użytecznych, w myśl niesławnej zasady „cel uświęca środki”. Agresja jest częścią składową wielu zaburzeń osobowości .

## 2. RODZAJE AGRESJI:

### a) Agresja słowna:

obejmuje grożenie, straszenie, wyśmiewanie, ośmieszanie, kpienie, podawanie fałszywych informacji w celu wprowadzenia w błąd, złośliwe uwagi połączone z obraźliwym naśladowaniem sposobu zachowania, mimiki, przezwiska i wyzwiska, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o danej osobie i jego rodzinie z chęcią zaszkodzenia odbiorcy.

### b) Agresja fizyczna

występuje gdy mamy do czynienia z fizycznym atakiem na drugą osobę lub jej własność np. bicie, kopanie, popychanie, niszczenie własności, zmuszanie do czegoś, używanie ostrych przedmiotów, broni.

### c) Agresja instrumentalna

występuje, gdy agresor dąży do osiągnięcia jakiegoś celu kosztem drugiej osoby, wykorzystując swoją przewagę fizyczną lub psychiczną/psychologiczną.

### d) Agresja przemieszczona

skierowana jest na osoby, które nie miały nic wspólnego z frustracją doznaną przez danego osobnika

### e) Agresja rozładowująca

napięcie rozładowane jest przez niszczenie przedmiotów, rzeczy /wandalizm/.

## 3. FORMY PRZEJAWIANIA AGRESJI

### a) BEZPOŚREDNIA AGRESJA WERBALNA:

- grożenie np. pobiciem,
- przedrzeźnianie
- wyklócanie się podniesionym tonem
- krytykowanie , ośmieszanie
- używanie przekleństw , ataki słowne dotyczące np. wyglądu , kompetencji , pochodzenia, wyznania

### b) POŚREDNIA AGRESJA WERBALNA:

- plotki,
- obmawianie
- \* obraźliwa gestykulacja

### c) POŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- niszczenie przedmiotów, rzeczy należących do drugiej osoby

### d) BEZPOŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- bicie,
- szarpanie,
- wykręcanie rąk,
- spoliczkowanie
- duszenie
- używanie narzędzi , ostrych przedmiotów

## 4. ZASADY POSTĘPOWANIA W CELU UNIKNIĘCIA LUB ZMINIMALIZOWANIA SKUTKÓW AGRESJI KLIENTA W SIEDZIBIE OŚRODKA.

1). W celu zapewnienia sobie ochrony przed agresją ze strony klientów, niejednokrotnie z objawami choroby psychicznej lub będących pod wpływem alkoholu pracownik:

a) dba o ład i porządek na swoim miejscu pracy (biurku) oraz w pomieszczeniu biurowym tj. używa na bieżąco tylko niezbędnych dokumentów, a przedmioty typu nożyczki, zszywacz , dziurkacz przechowuje w taki sposób, aby utrudnić lub uniemożliwić ich użycie przez agresora,

b) stara się rozpoznać zagrożenie agresją ze strony klienta przez obserwację i analizę

objawów złości czy gniewu, które często zapowiadają tzw. "wybuch agresji".

Zachowania, które świadczą o złości są: drżenie rąk „klucha w gardle”, zaczerwienienie skóry twarzy, szyi, dekoltu, pocenie się, zaciskanie pięści, zgrzytanie zębami, zaciskanie szczęki, podniesiony ton głosu, krzyki, używanie wulgaryzmów, zapach alkoholu wskazujący, że klient jest po jego spożyciu i może nie panować nad swoim zachowaniem.

c) w przypadku, gdy pracownik rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, że ma doczynienia z nieskrywaną agresją ze strony klienta próbuje prowadzić rozmowę z klientem spokojnym, ale stanowczym tonem.

d) Używa technik deeskalacyjnych, słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.

➤ Technika cyrkulacji pytań

Technika polegająca na pytaniu i uzyskiwaniu odpowiedzi koncentrujących się wokół tego, jak ktoś inny zachowałby się w tej sytuacji, co by było gdyby to się tak skończyło, np. „jak ktoś inny zachowałby się w tej sytuacji, co by było, gdyby...”

➤ Technika warunkowej zgody

Często, gdy ludzie są zdenerwowani, jest coś prawdziwego w tym, co mówią. Podczas próby złagodzenia złości/gniewu warto znaleźć tę prawdę i się z nią zgodzić, np. „tak, trzeba wziąć to pod uwagę, jednak...”

➤ Technika używania przepraszenia

Doskonałą techniką deeskalującą emocje są szczerze przeprosiny za to, co było niesprawiedliwe w tej konkretnej sytuacji. Proste potwierdzenie, że coś co miało miejsce, nie było prawe i uczciwe rozładowuje napięcie.

➤ Technika zapraszania do krytyki

To zadanie wprost osobie pytań dotyczących tego, o co ma pretensje, co jest nie tak, co ją w tym wszystkim złości, co się nie podoba.

➤ Technika powoływanie się na oczekiwania i opinie innych

To technika polegająca na odwołaniu się do innych osób; np. „Rozumiem Pana, ale inni oczekują że ....”.

➤ Technika odwracania sytuacji

Technika polegająca na odwróceniu sytuacji; np. „Widzę, że to dla Pana bardzo ważne i powinniśmy to później dokładniej omówić. Najpierw jednak musimy zrobić mały krok, to, co dla Pana jest ważne omówimy później, teraz zajmijmy się ....”.

➤ Technika budowanie elementów wspólnictwa

Technika polegająca na dostrzeganiu i wskazywaniu wspólnego interesu; np. „Obaj chcemy tę sytuację jakoś rozwiązać”.

➤ Technika widocznego rozszerzania zakresu swobody wyboru

Technika polegająca na proponowaniu różnych rozwiązań, z czego jedno ze wskazanych rozwiązań jest najczęściej korzystniejsze; np. „Woli Pan to... czy .....”.

➤ Technika porównywania bez stawiania bezpośrednich wymagań – opowiedzenie o podobnej sytuacji bez wyciągania wniosków lub formułowania ocen.

➤ Technika interwencji paradoksalnej – reagowanie w sposób odwrotny do obserwowanego, zwykłego lub oczekiwanego .

Zastosowanie działania deeskalacyjnego wymaga, aby:

- zidentyfikować swój stan emocjonalny – mając problem z własnym, trudno jest zarządzać stanem emocjonalnym drugiej osoby;
- rozpoznać pierwsze oznaki niebezpieczeństwa eskalacji,
- przyjąć niezagrażającą postawę ciała : spokojną, otwartą, dbać o odpowiednią

przestrzeń osobistą, unikać nagłych ruchów;

- udzielać jasnych i zwięzłych informacji, unikać stosowania argumentów konfrontacyjnych;
- pokazać że słucha - czasami zdenerwowany człowiek potrzebuje kogoś, trochę czasu, aby umożliwić upust swojej złości i frustracji, często wystarczy posłuchać, co on mówi, by się uspokoił.
- wyjaśnić cel i swoje intencje;
- wypowiadać się w sposób jasny i zwięzły.

2). Jeśli w ocenie pracownika napięcie i agresja klienta nie zmniejszyły się a jego agresja jest uogólniona , należy poinformować klienta, że jeśli się nie uspokoi to zostanie do rozmowy poproszony przełożony oraz zostanie wezwana Policja .

3). Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że klient jest pod wpływem alkoholu i do tego wykazuje oznaki agresji a uparcie podtrzymuje, że tak nie jest, lub/i znany jest jako sprawca przemocy należy poinformować klienta, iż możliwe jest wykonanie badania alkomatem przez Pracownika MOPS a w razie odmowy przez funkcjonariusza policji.

4). Jeśli w ocenie pracownika dojdzie do sytuacji, w której uzna, że nie panuje nad przebiegiem rozmowy a klient dopuszcza się agresji należy w pierwszej kolejności

- zakończyć rozmowę

– zamknąć okienko podawcze (jeżeli rozmowa odbywa się na holu przed wejściem do MOPS)

- poprosić o opuszczenie siedziby MOPS

- utrzymywać bezpieczną odległość

- poinformować bezpośredniego przełożonego o realnym zagrożeniu

- Bezpośredni przełożony lub osoba przez niego wyznaczona (w czasie jego nieobecności) zawiadamia policję.

5). Pozostali pracownicy w sytuacji zagrożenia nie powinni zostawać obojętni , powinni zaalarmować inne osoby i równolegle, w razie konieczności podjąć akcję pomocową adekwatną do sytuacji zagrożenia.

6). Z zaistniałej sytuacji przypadku agresji wobec pracownika należy sporządzić notatkę służbową, którą przekazać należy przełożonemu.

7). W przypadku konieczności ucieczki, w szczególności w takich przypadkach jak: pożar, podpalenie, poinformować stosownych służb, korzystać z bezpiecznej drogi ewakuacyjnej (windy, klatka schodowa) udanie się do wyznaczonego miejsca ewakuacji, sprawdzenie obecności wszystkich pracowników.

## 5. ZASADY POSTĘPOWANIA W CELU UNIKNIĘCIA LUB ZMINIMALIZOWANIA SKUTKÓW AGRESJI KLIENTA W ŚRODOWISKU JEGO ZAMIESZKANIA LUB POBYTU

**1).** Pracownik powinien zawsze poinformować przełożonego o obawach lub lęku jaki odczuwa z powodu konieczności wykonania czynności służbowych w danym środowisku. Obawa powinna być obiektywnie uzasadniona (zagrożenie zdrowia, zagrożenie życia) a nie spowodowana dyskomfortem z powodu uciążliwości danego środowiska, klienta. Pracownik wraz z przełożonym ustalają postępowanie w tym przypadku np. wyznaczenie innego pracownika, wyznaczenie dwóch pracowników lub zwrócenie się z prośbą do Policji o towarzyszenie w wykonaniu czynności służbowych.

**2).** W trakcie wykonywania czynności służbowych poleca się , by pracownik zachował spokój, nie dał się sprowokować, zwracał się do klienta w sposób łagodny, jasno przedstawiając cel wizyty.



- 3). Pracownik powinien utrzymywać dystans wobec klienta nie wchodząc w jego przestrzeń osobistą, obserwować zachowanie klienta, nie odwracać się do niego plecami, zaplanować drogę ewentualnej ucieczki, oraz nie lekceważyć zaobserwowanych przejawów agresji.
- 4). Jeśli to możliwe należy mieć wyjście z pomieszczenia w zasięgu wzroku i starać się być bliżej niego niż klient.
- 5). Jeżeli pracownikowi utrudnia się lub uniemożliwia wykonanie czynności służbowych lub jest wobec niego stosowana agresja w postaci: groźby, zastraszania, krzyków, powinien on niezwłocznie opuścić pomieszczenie i ustalić tryb dalszego postępowania.
- 6). Pracownik socjalny w przypadku stwierdzenia, iż klient wykazuje agresję powinien ten fakt opisać w wywiadzie środowiskowym oraz sporządzić adnotację urzędową niezbędną do dalszych czynności.

### **III. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU NAPADU Z UŻYCIEM NIEBEZPIECZNEGO NARZĘDZIA LUB BRONI**

1. Podczas napadu wskazane jest następujące postępowanie:

- a) poddaj się woli napastnika,
- b) wykonaj jego/ich polecenia,
- c) nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastnika poprzez np. głośne zachowanie, groźby, protesty, gwałtowne ruchy,
- d) w przypadku zranienia kogokolwiek w czasie napadu poproś napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu
- e) nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbieranie telefonów,
- f) nakazanie czynności przez napastników wykonuj bez pośpiechu, ale bez widocznej zwłoki
- g) nie blokuj napastnikowi drogi ucieczki.

2. Po napadzie należy:

- a) sprawdzić, czy ktoś z współpracowników bądź klientów nie potrzebuje pomocy i w razie potrzeby udzielić jej bezzwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe,
- b) sprawdzić czy personel jest w komplecie (zgodnie z listą obecności),
- c) powiadomić przełożonych i Policję ( pogotowie, straż pożarną )
- d) ograniczyć do minimum poruszanie się po pomieszczeniu, w którym doszło do zdarzenia, by nie zatrzeć śladów,
- e) zachować w tajemnicy zaistniałe zdarzenie a wyjaśnień udzielać tylko uprawnionym służbom.
- f) po przyjeździe policji( innych służb) wykonać nakazane polecenia.

#### **UWAGA!**

**Zastosowanie w/w procedur nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa, gdyż sytuacje związane z agresją ze strony klientów oraz związane z napadem z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni cechuje wysoki czynnik przypadkowości.**

☞ TELEFONY ALARMOWE:  
NUMER ALARMOWY 112  
POLICJA 997

#### IV. POSTĘPOWANIE W RAZIE POŻARU/PODPALENIA

1. Przystąpienie niezwłoczne do gaszenia pożaru przy użyciu gaśnic proszkowych (jedna na korytarzu przy drzwiach głównych – wejście do MOPS, druga w serwerowni) lub hydrantu wewnętrznego (znajduje się na korytarzu przed siedzibą MOPS)
2. Donośnym głosem ogłosić ewakuację z pomieszczeń/budynku pracowników i petentów.
3. Sprawdzenie czy wszyscy opuścili pomieszczenia służbowe/budynek.
4. Wezwanie straży pożarnej oraz innych służb (pogotowie ratunkowe, policja, pogotowie energetyczne) w razie konieczności – **tel. 112.**

#### V. WYTYCZNE DOTYCZĄCE UNIKANIA ATAKÓW PSA PODCZAS WYKONYWANIA CZYNNOŚCI SŁUŻBOWYCH

1. Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy. W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto.
2. Jeżeli klient zignoruje powyższe żądanie po uprzednim pouczeniu klienta o zaniechaniu wykonania czynności służbowych, należy opuścić teren. Z zaistniałej sytuacji należy sporządzić notatkę służbową.

- ❖ JAK ZACHOWAĆ SIĘ W RAZIE ATAKU PSA . AGRESYWNY PIES WYSYŁA ZNAKI OSTRZEGAWCZE:
  - ma zjeżoną sierść,
  - położone uszy,
  - sztywne nogi,
  - uniesiony ogon,
  - warczy, szczeka, pokazuje zęby, skacze dookoła osoby, którą osacza.
- ❖ CO WTEDY ZROBIĆ?
  - Stań, nie uciekaj.
  - Nie patrz psu w oczy.
  - Nie okazuj strachu.
  - Nie odwracaj się, zwłaszcza jeśli jest duży, bo gdy skoczy na Ciebie, może Cię przewrócić.
  - Stań do psa bokiem, na lekko rozstawionych nogach. To pozwala Ci utrzymać równowagę.
  - Staraj się przyjąć pozycję żółwia. Ochronisz te części ciała, które zwykle gryzie pies. Pies zniechęcony taką postawą i brakiem reakcji ze strony ofiary, na ogół odchodzi.
- ❖ POZYCJA ŻÓŁWIA

UWAGA



W razie ataku psa  
przyjmij pozycję  
"żółwia".



3. W razie pogryzienia przez psa należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej.

## VI. JAK POSTĘPOWAĆ GDY KTOŚ GROZI POPEŁNIENIEM SAMOBÓJSTWA

Sygnaly ostrzegawcze:

- Mówi o popełnieniu samobójstwa lub porusza tematy związane ze śmiercią.
- Jest bardzo zainteresowana problematyką śmierci i umierania.
- Podjęła już wcześniej próbę odebrania sobie życia.
- Drastycznie zmienia swoje zachowanie, przyzwyczajenia.
- Ma problemy z jedzeniem i spaniem.
- Wycofuje się z kontaktów towarzyskich i pod wpływem nastroju zrywa przyjaźnie.
- Traci zainteresowanie rodziną, pracą i otoczeniem.
- Przygotowuje się do śmierci: rozdaje ważne rzeczy, pisze testament, porządkuje swoje sprawy.
- Podejmuje nieadekwatne do sytuacji, ryzykowne działania.
- Przestaje dbać o swój wygląd zewnętrzny.
- Zwiększa spożycie alkoholu i pod jego wpływem wyraża sugestie, że nikt jej nie lubi, nie rozumie, że życie jest trudne i nawet bliscy nie chcą pomóc.
- Uskarża się na objawy przewlekłego stresu np. bóle głowy i bezsenność.
- Ulega skrajnym wahaniom nastroju – jest drażliwa, agresywna oraz pobudliwa lub apatyczna.
- Obniża aktywność i efektywność w pracy.

### Jak Ty możesz pomóc osobie zagrożonej samobójstwem?

- Nigdy nie trzymaj w sekrecie rozmowy o samobójstwie, nawet jeśli jesteś o to proszony.
- Znajdź czas na rozmowę i okaż zainteresowanie. Bądź otwarty, bo osoba zagrożona

samobójstwem może prosić o pomoc tylko raz.

- Bądź gotowy do słuchania, pozwól na okazywanie emocji i akceptuj je.
- Nie pytaj „dlaczego”, bo to tylko wzmacnia zachowania obronne.
- Unikaj oceniania i dyskusji na temat dopuszczalności czy słuszności samobójstwa. Nie pouczaj .
- Nie wzywaj do podjęcia próby samobójczej.
- Szukaj pomocy u psychologa, psychiatry lub skontaktuj się ze specjalistą ośrodka interwencji kryzysowej.

#### JAK ROZPOZNAĆ WYSOKIE RYZYKO SAMOBÓJSTWA?

Kiedy sytuacja jest bardzo niepokojąca, tzw. „gorąca”? Może to być jedno lub kilka występujących wspólnie czynników:

- silne wzburzenie emocjonalne spowodowane np. kłótnią, rozstaniem z dziewczyną /chłopakiem, mężem/żoną,
- nagłe wydarzenie powodujące traumę, silnie przeżywany stres, np. gwałt, przemoc (niezależnie od tego, czy dotyczy sprawcy, czy ofiary), wypadek, katastrofa, wszelkiego rodzaju utrata: osoby, mienia, zwolnienie z pracy, czy strata czysto finansowa, przegranie sprawy sądowej lub inne kłopoty z prawem, itp.,
- pozostawanie pod wpływem środków odurzających i zmieniających stan świadomości: alkohol, narkotyki, leki, itp. lub uzależnienie od takich środków,
- wcześniejsze próby samobójcze.

#### INTERWENCJA NA GORĄCO, CZYLI POMOC NA TU I TERAZ

1. Ocenić zagrożenie biorąc pod uwagę wyżej opisane czynniki ryzyka.
2. Jeśli jest szansa, w miarę możliwości spokojnie porozmawiać z osobą, która mówi o samobójstwie warto poinformować ją o konieczności zgłoszenia sytuacji do służb interwencyjnych pod nr telefonu 112.
3. Koniecznie należy poinformować tę osobę, że nasze działania wynikają z troski o nią.
4. Powiedzieć, że jeśli mówi o samobójstwie, jest to dla nas sytuacja zagrażająca jej życiu i jesteśmy zobligowani zapewnić jej profesjonalną pomoc – nawet niezależnie od jej woli.
5. Jeżeli jest taka możliwość pozostać z osobą zagrożoną samobójstwem tak długo, aż znajdzie się pod opieką lekarską bądź psychologiczną/psychiatryczną, ewentualnie pod opieką policji, która podejmie się transportu osoby do szpitala.

#### SCENARIUSZ „ZIMNY”

W scenariuszu zimnym mamy do czynienia z sytuacją, gdy słowa o samobójstwie padają w zwykłej rozmowie, przy okazji innych tematów, czy w kłótni o lekkim i umiarkowanym nasileniu.

Każdorazowo, nawet w sytuacji, gdy nie widzimy realnego zagrożenia słowa o samobójstwie – nawet wykrzyczone w emocjach – należy traktować jak wołanie o pomoc. W trybie „zimniejszym”

najszybciej jak to możliwe należy zaproponować osobie wizytę u psychologa i/lub lekarza psychiatry, którzy pokierują dalszym leczeniem. Najlepiej nie zostawiać tego samej zainteresowanej. Dlatego warto jej pomóc, zorganizować wizytę. Specjalistę należy poinformować przed umówieniem wizyty, że dana osoba wykazuje skłonności samobójcze.

#### ☎ TELEFONY ALARMOWE:

**NUMER ALARMOWY 112**

**POLICJA 997**

**POGOTOWIE RATUNKOWE 999**

