

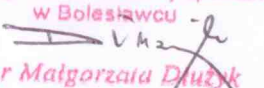
**Zarządzenie wewnętrzne nr 2/2010**  
**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Bolesławcu z dnia 04.02.2010 r.**

**§ 1**

Wprowadza się Procedurę postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Bolesławcu określoną w załączniku nr 1.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Bolesławcu  
  
mgr Małgorzata Dłużek

  
RADCA PRAWNY  
mgr Izabela Pałka  
(1-325)

# PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ ZE STRONY KLIENTÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W BOLESŁAWCU

## I. POJĘCIE I RODZAJE AGRESJI

**Agresja**, wg definicji Władysława Szewczuka, to wszelkie działanie fizyczne lub słowne, którego celem jest wyrządzenie krzywdy fizycznej lub psychicznej – rzeczywistej lub symbolicznej – jakiejś osobie lub czemuś, co ją zastępuje. (słownik psychologiczny: red. W. Szewczuk, WP Warszawa 1985).

**Agresja** w ujęciu psychologicznym to działanie lub zachowanie podejmowane z zamiarem wyrządzenia szkody, dolegliwości. Agresją jest działanie impulsywne, podejmowane pod wpływem chwili, ale także planowa, metodycznie realizowana strategia.

**Agresją** jest zachowanie mające na celu wyrządzenie krzywdy, zadanie cierpienia innej osobie. Są jednak i takie sytuacje, kiedy człowiek, będąc w określonym stanie psychicznym zadaje cierpienie sobie, np. poprzez samookaleczenie. Ten rodzaj agresji to **samoagresja**.

**Przemoc** jako termin jest pojęciem szerszym. Są to wszelkie nieprzypadkowe akty godzące w osobistą wolność jednostki lub przyczyniające się do fizycznej, a także psychicznej szkody osoby, wykraczające poza społeczne zasady wzajemnych relacji. W literaturze psychologicznej podejmuje się czasem próby oddzielenia aktu przemocy od aktu agresji, zakładając, że celem agresji jest zaszkodzenie ofierze, natomiast celem przemocy jest wywarcie pewnego rodzaju wpływu.

**Agresja emocjonalna** – mamy z nią do czynienia m.in. podczas: kpin, gróźb, przewisk, ośmieszania, plotkowania itp.)

**Agresja instrumentalna** - gdy agresor dąży do osiągnięcia jakiegoś celu kosztem drugiej osoby, wykorzystując swoją przewagę fizyczną lub psychologiczną.

**Agresja fizyczna** - gdy mamy do czynienia z fizycznym atakiem na drugą osobę lub jej własność. Może mieć charakter agresji bezpośredniej, gdy agresor atakuje „przyczynę” swojej złości, lub agresji przemieszczonej, gdy atakowany jest ktoś lub coś co symbolizuje osobę, której agresor chce wyrządzić krzywdę.

**Agresja społeczna** – gdy służy obronie norm i wartości obowiązujących w danej społeczności,

**Agresja rozładowująca**- napięcie rozładowywane jest przez niszczenie przedmiotów, rzeczy (wandalizm),

**Agresja stymulacyjna** - (naśladownicza) - zachodzi, gdy jest wyuczonym modelem zachowania, np. ojciec uderzył córkę - córka lalkę.

**Agresja przemieszczona** – ukierunkowana na inny czynnik niż ten, który ją wywołał np. ojciec się zdenerwował uderzył syna, syn rzuca krzesłem.

Wyróżnia się następujące formy przejawiania agresji:

### **BEZPOŚREDNIA AGRESJA WERBALNA**

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

### **POŚREDNIA AGRESJA WERBALNA**

- złośliwa skarga na drugiego człowieka z intencją wyrządzenia szkody, np. by go ukarać,
- obgadywanie, oszczerstwa, szkodliwe kłamstwa,
- zdradzanie tajemnic.

### **BEZPOŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA**

- bicie ręką,
- poszturchiwanie, popychanie,
- szarpanie, potrząsanie,
- podstawianie nogi,
- kopanie drugiej osoby,
- zabieranie czegoś, wyrywanie siłą,
- bicie, uderzenie przyborem biurowym,
- szczypanie,
- gryzienie,
- drapanie,
- kłucie,
- wykręcanie rąk,
- przewracanie,
- spoliczkowanie,
- duszenie,
- strzelanie,
- opluwanie,
- używanie narzędzi, ostrych przedmiotów, broni.

### **POŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA**

- kopanie przedmiotów należących do drugiej osoby, niszczenie ich,
- łamanie, rozbijanie oraz inne sposoby niszczenia, przyborów, książek i innych przedmiotów należących do innych

### **„MAŁA” AGRESJA**

- spóźnianie się,
- bieganie po korytarzu i schodach,
- śmiecenie,
- plucie np. na podłogę, ściany,
- wykonywanie rysunków na ścianach.

## **PRZEMOC O CHARAKTERZE SEKSUALNYM**

- rozmowy o treści seksualnej kierowane do osób obcych, urzędnika,
- ekspozycja anatomii i czynności seksualnych, np. masturbacja,
- oglądactwo, np. wchodzenie do damskiej toalety przez chłopców, mężczyzn, gesty seksualne kierowane do drugiej osoby,
- odsłanianie intymnych części ciała, np. podnoszenie spódnicy,
- dotykanie intymnych części ciała drugiej osoby,
- kontakty seksualne z użyciem przemocy, np. gwałt.

## **II. SPOSOBY ZAPOBIEGANIA ZACHOWANIOM AGRESYWNYM.**

Narastająca agresja jest jednym z ważniejszych problemów społecznych. Radzenie sobie z różnymi przejawami agresji stosowanymi przez klientów instytucji, urzędów, ośrodków pomocy społecznej nie jest łatwe. Głównie z powodu braku możliwości przewidzenia agresywnego zachowania ze strony klienta, a także jego przewagi nad urzędnikiem/pracownikiem, którą zdobywa dzięki „czynnikowi zaskoczenia”.

Podejmowanie działań systemowych zapobiegających, przeciwdziałających, czy zmniejszających agresję wśród klientów pomocy społecznej może być jednym z celów pracy socjalnej pracownika socjalnego.

Pracownik socjalny w czasie odwiedzin w środowisku, wykorzystując różne narzędzia i formy kontaktu może wpływać na postawy swoich podopiecznych poprzez np.:

- rozwijanie uczuciowości wyższej u podopiecznych, w ich rodzinach;
- rozmowy z klientami na temat agresji, tłumaczenie do czego prowadzi agresja, tłumaczenie do czego prowadzą rozboje, napady, kradzieże;
- omawiać z klientami amoralne zachowania społeczeństwa;
- aktywizacja społeczna rodzin, pojedynczych wnioskodawców;
- zapewnienie poczucia bezpieczeństwa, akceptacji klientów OPS;
- znajdowanie czasu na rozmowy, wspólne rozwiązywanie pojawiających się problemów;
- interesowanie się tym, jak klient/rodzina spędza czas wolny, jakie programy telewizyjne ogląda; omawiać problemy w nich zawarte;
- nie odpowiadać agresją na agresję;
- uczyć rodziców dzieci na nie stosowanie kar cielesnych wobec dzieci;
- unikanie wypowiedzi osądających, ośmieszających, zawstydzających klienta lub członków jego rodziny;
- dostarczenie podopiecznym wiedzy na temat pojęć: agresor, korzyści wynikające z postaw i działań asertywnych nad agresywnymi;
- rozwijanie procesów samopoznania – rozpoznawanie negatywnych emocji takich jak gniew, złość, zapoznanie ze sposobami radzenia sobie z agresywnym zachowaniem;
- uczenie koncentrowania uwagi na problemie, a nie na osobie, uczenie nawiązywania i podtrzymywania dobrych kontaktów z innymi.

### III. AGRESYWNY KLIENT W KONTAKCIE Z PRACOWNIKIEM SOCJALNYM

- 1) Pracownik socjalny rozpoznaje zagrożenie agresją ze strony klienta przez obserwację i analizę objawów złości, czy gniewu - często wstępnie zapowiadających „wybuch agresji”.

#### **Sygnaly złości:**

- drżenie rąk,
  - drżenie nóg,
  - „klucha” w gardle,
  - zaczerwienienie skóry twarzy, szyi, dekoltu,
  - pocenie się,
  - zaciskanie pięści,
  - zaciskanie szczęki,
  - zgrzytanie zębami,
  - podniesiony ton głosu, krzyki,
  - używanie wulgarnych słów,
  - zapach alkoholu, wskazujący, że klient jest po jego spożyciu i może nie panować nad swoim zachowaniem.
- 2) Następnie „dyskretnie” usuwa z biurka przedmioty, które może użyć agresor: zszywacz, dziurkacz, ważne dokumenty, itp. jednocześnie próbując prowadzić rozmowę z klientem spokojnym, ale stanowczym tonem, używając słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.
  - 3) Jeśli w ocenie pracownika socjalnego dojdzie do sytuacji, w której uzna, że nie panuje nad przebiegiem rozmowy, a złość i agresja werbalna klienta narasta – należy włączyć przycisk urządzenia alarmującego, którego ostry dźwięk oznacza sytuację zagrożenia (urządzenie powinno znajdować się „pod ręką”).
  - 4) Rozlegający się głośny sygnał (105 decybeli) winien zaalarmować innych pracowników znajdujących się w siedzibie Ośrodka, którzy natychmiast powinni odszukać miejsce (pokój), w którym doszło do sytuacji zagrożenia pracownika socjalnego i pośpieszyć z pomocą.
  - 5) Równoległe, w miarę możliwości, należy wezwać telefonicznie Policję : 0-997 .

### IV. NAPAD Z UŻYCIEM NIEBEZPIECZNEGO NARZĘDZIA

#### **A/ Zachowanie w czasie napadu:**

- 1) poddaj się woli napastnika (napastników),
- 2) wykonuj ich polecenia,
- 3) nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (np. przez głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania),
- 4) w czasie trwania napadu (w celu późniejszej identyfikacji) w miarę możliwości (dyskretnie) obserwuj napastników w celu zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru, mówienia, typu narzędzia używanego do sterroryzowania personelu,

- 5) w przypadku gdy obiekt będzie ochraniający umożliwiał ochronie podjęcie działań,
- 6) staraj się zapamiętać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- 7) nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników, np. odbierania telefonów,
- 8) nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- 9) nie blokuj napastnikom drogi ucieczki.

#### **B/ Zachowanie po napadzie:**

- 1) w miarę możliwości sprawdź na zewnątrz obiektu drogę ucieczki napastników i wskaż ją ewentualnemu patrolowi policji,
- 2) sprawdź, czy ktoś z personelu lub klienci nie potrzebują pomocy (jeżeli tak – udziel jej, wezwij pogotowie, policję),
- 3) sprawdź, czy personel jest w komplecie,
- 4) powiadom przełożonych i policję (pogotowie, straż pożarną),
- 5) ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- 6) zabezpiecz przed utratą dokumenty niejawnie, pieniądze i inne mienie znacznej wartości,
- 7) uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- 8) po przyjeździe policji (innych służb) wykonuj nakazane polecenia.

UWAGA: W miarę możliwości czynności powyższe wykonuj równolegle.

## **V. NAPAD Z BRONIĄ**

#### **A/ Zachowanie w czasie napadu:**

- 1) poddaj się woli napastników,
- 2) wykonuj ich polecenia,
- 3) nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania),
- 4) w przypadku zranienia kogokolwiek w początkowej fazie napadu poproś napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu,
- 5) w czasie trwania napadu (w celu późniejszej identyfikacji) w miarę możliwości (dyskretnie) obserwuj napastników w celu zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru, mówienia, typu używanego narzędzia do sterroryzowania personelu,
- 6) staraj się zapamiętać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- 7) nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbierania telefonów,
- 8) nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez - widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- 9) w trakcie ucieczki napastników połóż się na podłogę lub ukryj za przeszkodą w celu uniknięcia przypadkowego zranienia.

#### **B/ Zachowanie po napadzie:**

- 1) sprawdź, czy ktoś z personelu lub klienci nie potrzebują pomocy (jeżeli tak – udziel jej, wezwij pogotowie),
- 2) sprawdź, czy personel jest w komplecie,

- 3) powiadom przełożonych i policję (pogotowie, straż pożarną),
- 4) zgrupuj personel w jednym (bezpiecznym) miejscu,
- 5) ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- 6) zabezpiecz, przed utratą dokumenty niejawnie, pieniądze i inne mienie znacznej wartości,
- 7) uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- 8) po przyjeździe policji (innych służb) wykonuj nakazane polecenia.

**UWAGA: Pamiętaj, że zachowanie wg procedur nie gwarantuje 100%-go bezpieczeństwa, ponieważ sytuacje takie cechuje wysoki współczynnik przypadkowości !**

### TELEFONY ALARMOWE

Numer alarmowy z telefonu komórkowego i stacjonarnego	112
Pogotowie ratunkowe	0-999
Straż pożarna	0-998
Policja	0-997
Straż miejska	0-986
Pogotowie gazowe	0-992
Pogotowie wodociągowo-kanalizacyjne	0-994
Pogotowie ciepłownicze	0-993
Pogotowie energetyczne	0-991

01 lutego 2010r.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Bolesławcu

*[Signature]*  
mgr Małgorzata Dziubek