

Zarządzenie nr 1/2011 z dnia 31 stycznia 2011 r.

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bolesławcu

w sprawie procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bolesławcu

§ 1

Wprowadza się Procedurę postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Bolesławcu określoną w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bolesławcu przyjmujących klientów w miejscu pracy i mających kontakt z podopiecznymi w ich środowisku do zapoznania się z treścią procedury i jej przestrzegania przy wykonywaniu obowiązków służbowych.

§ 3

Osobą odpowiedzialną za wykonanie zarządzenia jest pracownik kadr.

§ 4

Traci moc zarządzenie Dyrektora nr 2/2010 z dnia 04.02.2010 r.

§ 5

Niniejsze zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 lutego 2011 r.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bolesławcu


mgr Małgorzata Dłuzak

Załącznik

do Zarządzenia Dyrektora MOPS

nr 1/2011 z dnia 31.01.2011r.

Procedura postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Miejskiego 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, przezwisk, 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 - (naśladowicza) - 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, wrywanie siłą, • bicie, uderzenie przyborem biurowym, • szczypanie, • gryzienie, • drapanie, • klucie, • 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

Tzw. "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. AGRESYWNY KLIENT W KONTAKCIE Z PRACOWNIKIEM SOCJALNYM

A/ ZASADY POSTĘPOWANIA W CELU UNIKNIĘCIA LUB ZMINIMALIZOWANIA SKUTKÓW AGRESJI KLIENTA W SIEDZIBIE OŚRODKA

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

1. Dbą o ład i porządek na swoim biurku pracy, tj. używa na bieżąco tylko niezbędnych dokumentów, przedmioty typu zszywacz, dziurkacz, itp. przechowuje w szufladzie biurka, aby nie mogły być niespodziewanie użyte przez agresora.
2. Rozpoznaje zagrożenie agresją ze strony klienta przez obserwację i analizę objawów złości, czy gniewu - często wstępnie zapowiadających "wybuch agresji".

Sygnaty 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.
3. W przypadku gdy pracownik socjalny rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, iż ma do czynienia z nieskrywaną agresją słowną ze strony klienta próbuje prowadzić rozmowę z klientem spokojnym, ale stanowczym tonem, używając słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.
 4. Jeśli w ocenie pracownika napięcie i agresja klienta nie zmniejszyły się, a jego uwagi dotyczą pretensji kierowanych głównie do pracownika socjalnego np. na sposób, czas, formę załatwiania jego sprawy, należy niezwłocznie przerwać rozmowę i zakomunikować klientowi, iż w tej sprawie powinien rozmawiać z dyrektorem. Jeśli agresja klienta jest uogólniona i właściwie nie wiadomo „o co chodzi” należy ostrzec klienta, że jeśli nie uspokoi się, nie zmieni tonu i słownictwa to wezwie się: np. policję, lub dyrektora (decyzję podejmuje pracownik socjalny).
 5. 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").
 6. 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 pospieszyć z pomocą.
 7. Równolegle, w miarę możliwości, należy wezwać telefonicznie Policję : 0-997 .
 8. O każdym przypadku agresji wobec pracownika socjalnego w trakcie udzielania porad, informacji itp. należy niezwłocznie poinformować przełożonego.

B/ ZASADY POSTĘPOWANIA W CELU UNIKNIĘCIA LUB ZMINIMALIZOWANIA SKUTKÓW AGRESJI KLIENTA W ŚRODOWISKU JEGO ZAMIESZKANIA LUB POBYTU

1. Pracownik socjalny powinien zawsze poinformować swojego przełożonego o obawach lub lęku, jaki odczuwa w związku z planowanym wywiadem środowiskowym (lub innymi czynnościami wynikającymi z pracy socjalnej) w danym środowisku. W konsekwencji wspólnie ustalą tryb postępowania w danym przypadku, tj. wyznaczenie innego pracownika, wyznaczenie dwóch pracowników socjalnych lub zwrócenie się z prośbą do Policji o towarzyszenie w czasie czynności służbowych.

2. W trakcie wykonywania w środowisku czynności służbowych zaleca się, aby pracownik socjalny zwracał się do klienta/rodziny w sposób łagodny, powoli i jasno. Zachował spokój i nie dał się sprowokować do kłótni.
3. Ważne jest aby pracownik socjalny unikał agresywnej postawy własnego ciała, tj. skrzyżowania ramion, rąk na biodrach, grożenia palcem, czy podniesionych ramion, co zwiększa ryzyko konfrontacji. Pracownik socjalny powinien utrzymywać dystans do klienta, nie lekceważyć przejawów jego agresji, nie wchodzić w jego osobistą przestrzeń.
4. W uzasadnionych przypadkach i o ile jest to możliwe należy mieć wyjście z pomieszczenia w zasięgu wzroku i starać się być bliżej tego wyjścia niż klient.
5. Nie wolno lekceważyć zagrożenia. Jeśli pracownikowi utrudnia się lub uniemożliwia wykonywanie czynności służbowych lub jeśli jest wobec niego stosowana agresja w postaci groźby, zastraszania, krzyków i używania wulgaryzmów – pracownik socjalny powinien niezwłocznie wycofać się z mieszkania klienta. W takiej sytuacji pracownik może zwrócić się o pomoc do Policji i kontynuować czynności służbowe w asyście policjanta lub ustalić tryb dalszego postępowania z przełożonym.
6. O każdym przypadku agresji wobec pracownika socjalnego w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych w środowisku, należy informować przełożonego.

Wskazówki odnośnie unikania ataków psów

- Pracownik socjalny nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy. W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto;
- Jeśli powyższe zostanie zignorowane przez właściciela, zastosowanie się do niżej wymienionych wskazówek może uchronić pracownika przed doznaniem obrażeń:
 - należy obserwować jak pies reaguje, jeśli stoi lub cofa się prawdopodobnie nie zaatakuje, gdyż uważa pracownika za osobnika dominującego, natomiast jeśli pokazuje zęby – jest groźny, w takiej sytuacji najbezpieczniej jest się wycofać. Nie należy jednak odwracać się tyłem do psa i biec. Pracownik powinien iść wolno do tyłu, twarzą zwróconą do psa. Cofając się należy uważać na drogę, aby nie przewrócić się lub nie potknąć o jakąś przeszkodę;
 - o ile to możliwe należy unikać okazywania strachu. Pracownik powinien być spokojny, iść wolno i mówić do psa w sposób stanowczy. Wydanie psu głośnej komendy „siad” może okazać się skuteczne w przypadku psów tresowanych;
 - w razie pogryzienia przez psa należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej !

III. NAPAD Z UŻYCIEM NIEBEZPIECZNEGO NARZĘDZIA

A) Zachowanie w czasie napadu:

- poddaj się woli napastnika (napastników),
- wykonuj ich polecenia,
- nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (np. przez głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania),
- 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,
- w przypadku gdy obiekt będzie ochraniały umożliwiał ochronie podjęcie działań,
- staraj się zapamiętać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników, np. odbierania telefonów,
- nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- nie blokuj napastnikom drogi ucieczki.

B) Zachowanie po napadzie:

- w miarę możliwości sprawdź na zewnątrz obiektu drogę ucieczki napastników i wskaż ją ewentualnemu patrolowi policji,
- sprawdź, czy ktoś z personelu lub klienci nie potrzebują pomocy (jeżeli tak - udziel jej, wezwij pogotowie, policję),
- sprawdź, czy personel jest w komplecie,
- powiadom przełożonych i policję (pogotowie, straż pożarną),
- ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- zabezpiecz przed utratą dokumenty niejawnie, pieniądze i inne mienie znacznej wartości,

- uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- po przyjeździe policji (innych służb) wykonuj nakazane polecenia.

UWAGA: W miarę możliwości czynności powyższe wykonuj równolegle.

IV. NAPAD Z BRONIĄ

A) Zachowanie w czasie napadu:

- poddaj się woli napastników,
- wykonuj ich polecenia,
- nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania),
- w przypadku zranienia kogokolwiek w początkowej fazie napadu poproś napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu,
- 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,
- staraj się zapamiętać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbierania telefonów,
- nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- w trakcie ucieczki napastników połóż się na podłodze lub ukryj za przeszkodą w celu uniknięcia przypadkowego zranienia.

B) Zachowanie po napadzie:

- sprawdź, czy ktoś z personelu lub klienci nie potrzebują pomocy (jeżeli tak - udziel jej, wezwij pogotowie),
- sprawdź, czy personel jest w komplecie,
- powiadom przełożonych i policję (pogotowie, straż pożarną),

- zgrupuj personel w jednym (bezpiecznym) miejscu,
- ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- zabezpiecz, przed utratą dokumenty niejawne, pieniądze i inne mienie znacznej wartości.
- uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- 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

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bolesławcu

Małgorzata Dłużek
mer Małgorzata Dłużek