

Procedury postępowania z trudnym klientem oraz w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mroczy

Niniejsze procedury zostały spisane celem podniesienia poziomu bezpieczeństwa pracowników Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mroczy.

I. Postępowanie z trudnym klientem

1. Typy zachowań klientów można sprowadzić do kilku poniższych modeli:

a) **wrogi, agresywny, wojowniczy i ofensywny**- jego podstawowe założenie brzmi: jeśli potrafię osłabić i zastraszyć przeciwnika, to znaczy, że jestem silny i pewny siebie. Osoba agresywna czuje w stosunku do innych złość czy nawet nienawiść. Szuka poklasku i uwagi, często przerywa innym, wtrąca się, wywyższa. Posuwa się do gróźb używając sformułowań typu „uważaj”, „jeśli nie...”, „lepiej byś” itp.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- dać takiej osobie czas na uspokojenie się,
- poważnie traktować i podejmować działania,
- nie polemizować.

b) **maruda** – nie ma sobie nic do zarzucenia, to formalista. Narzekanie pomaga mu upewnić się, że nie jest odpowiedzialny za zaistniałe błędy, co umacnia w nim przekonanie o własnym perfekcjonizmie.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- wysłuchać jego uwag, ale z nim nie polemizować,
- skupić się na faktach, pomocne mogą być konkretne pytania, wyznaczanie określonych zadań,
- jeśli wszystko zawiedzie, można zadać pytanie: „Jak zamierza Pan/Pani zakończyć tę dyskusję?”

c) **zamknięty w sobie**- milczenie może być przejawem braku pewności siebie, jeśli w połączeniu z próbą komunikacji natrafimy na długie przerwy w rozmowie, często osoby takie marszczą brwi, splatają ręce na piersiach w geście dezaprobaty.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- zadawanie pytań otwartych i precyzujących,
- pozostawić odpowiednią ilość czasu na zastanowienie się i udzielenie odpowiedzi,
- nie udzielać odpowiedzi za taką osobę,

d) **superzgodny**- są to osoby, którym zależy na tym, aby wszyscy ich lubili (mówią komplementy) podejmują się działań, których nie są w stanie wykonać, często obiecują, nie dotrzymują słowa, niejednokrotnie boją się działać. W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- zdobyć jej zainteresowanie, mówiąc o jej zaletach, dać odczuć, że się ją ceni,
- zastanowić się nad przyczynami jej obaw przed działaniem,
- starać się odczytywać to, co ukrywa pod żartami i aluzjami,
- wskazać jakie problemy mogą wyniknąć w toku załatwiania sprawy z tego, że pewne kwestie nie zostaną przez nią do końca wyjaśnione lub określone działania wykonane,

- w przypadku konfliktu warto negocjować i iść na kompromis

e) **negatywista**- krytykant, wychodzący z założenia, iż on najlepiej wykona dane działania. W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- pokazywać pozytywne możliwości rozwiązania sprawy, przykłady działań, które zakończyły się sukcesem,
- nie polemizować tylko gruntownie przedyskutować problem,
- dokładnie przeanalizować zagrożenia proponowanych rozwiązań i zaproponować konkretne działania, które mogą je osłabić,

f) **mądrala** – typ złożony- lubi traktować rozmówców jak dzieci, typ despotyczny, pewien swoich niepowtarzalnych racji lub typ przechwalający się swoją wiedzą, posuwający się do fantazjowania i konfabulowania, w celu zamaskowania swoich braków wiedzy.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- dokładnie słuchać i analizować problem,
- starać się znaleźć rozwiązanie, które pozwoli zachować mu twarz,
- nadmiernie nie wyjaśniać i nie używać dogmatycznych stwierdzeń,

g) **niezdecydowany**- cichy lub perfekcjonista; lubi się spóźnić, często zamiast słów używa przerysowanych aktów komunikacji niewerbalnej, słownie komunikuje się krótkimi frazesami, na które zazwyczaj nie uzyskuje reakcji.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:

- cierpliwie słuchać wyjaśnień,
- starać się odczytywać komunikaty niewypowiedziane wprost,
- pomóc w podjęciu decyzji.

2. Sprawna obsługa klienta pomocy społecznej polega przede wszystkim na dostosowaniu sposobu postępowania, do tego jak zachowuje się klient. Rozmówcę sprawiającego różnorodne problemy zwykle nazywa się trudnym klientem. Warto kierować się zasadą, że nie ma trudnych klientów, mogą natomiast pojawić się trudne sytuacje, które wymagać będą od nas zmiany dotychczas stosowanych form wypowiedzi jak i zmiany sposoby przekazywania treści.

3. W kontakcie ze zdenerwowanym klientem należy postępować według poniższych zasad:

- 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,
- h) nie zmieniaj tematu rozmowy,
- i) nie zakładaj, że atakujący kieruje się wrogimi pobudkami, chce Cię zranić, przyjmij, że informuje o ważnej dla siebie sprawie,
- j) spróbuj go zrozumieć, nie zbywaj go,
- k) daj mu odczuć, że rozumiesz jego zarzuty,
- l) próbuj wyjaśnić sytuację,
- m) jeśli możesz, to koniecznie zaproponuj pomoc.

II. Postępowanie w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów

1. Pojęcie i rodzaje agresji:

1.1 Według definicji Władysława Szewczuka agresja to działanie, to wszelkie działanie fizyczne i słowne, którego celem jest wyrządzenie krzywdy fizycznej lub psychicznej – rzeczywistej lub symbolicznej -jakiś 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- **samoagresja**.

Przemoc jest terminem 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.

1.2 Wyróżniamy następujące 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 z chęci zaszkodzenia odbiorcy,
- b) **Agresja fizyczna** – występuje, gdy mamy do czynienia z fizycznym atakiem na drugą osobę lub jej własność np. bicie, kopanie, popychanie, opluwanie, gryzienie, odbieranie siłą, zachęcanie do bicia, duszenie, wymuszanie pieniędzy, zamykanie w pomieszczeniach, niszczenie własności, zmuszanie do czegoś, używanie narzędzi, ostrych przedmiotów, broni. Może mieć charakter agresji bezpośredniej, gdy agresor atakuje „przyczynę” swojej złości lub agresji przemieszczanej, gdy atakowany jest ktoś lub coś co symbolizuje osobę, której agresor chce wyrządzić krzywdę.
- c) **Agresja emocjonalna** – mamy z nią do czynienia m.in. podczas: kpin, gróźb, przezwisk, ośmieszania, plotkowania itp.;
- d) **Agresja instrumentalna** – występuje, gdy agresor dąży do osiągnięcia jakiegoś celu kosztem drugiej osoby, wykorzystując swoją przewagę fizyczną lub psychologiczną;
- e) **Agresja społeczna** – gdy służy obronie norm i wartości obowiązujących w danej społeczności;
- f) **Agresja rozładowująca** – napięcie rozładowywane jest przez niszczenie przedmiotów, rzeczy (wandalizm);
- g) **Agresja stymulacyjna** – (naśladowcza), zachodzi wówczas, gdy jest wyuczonym modelem zachowania np. ojciec uderzył córkę – córka lalkę;

h) **Agresja przemieszczona** – skierowana jest na osoby, które nie miały nic wspólnego z frustracją doznaną przez danego osobnika np. dziecko ukarane w domu przez ojca zachowuje się agresywnie wobec słabszych kolegów, bijąc ich.

1.3 Przejawy agresji

a) Bezpośrednia agresja werbalna: grożenie, np. pobiciem, skargą, ośmieszeniem, przedrzeźnianie, wyklócanie się podniesionym głosem, używanie przekleństw, ataki słowne dotyczące, np. wyglądu, kompetencji, pochodzenia.

b) Pośrednia agresja werbalna: złośliwa skarga na drugiego człowieka z intencją wyrządzenia szkody, np. by go ukarać, obgadywanie, oszczerstwa, szkodliwe kłamstwa, zdradzanie tajemnic.

c) Bezpośrednia agresja fizyczna: bicie ręką, poszturchywanie, popychanie, szarpanie, kopanie drugiej osoby, gryzienie, kłucie, spoliczkowanie, używanie ostrych narzędzi przedmiotów, broni.

d) 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,

e) „Mała„ agresja: spóźnianie się, bieganie po korytarzu i schodach, śmiecenie, plucie np. na podłogę, ściany, wykonywanie rysunków na ścianach.

2. Zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w siedzibie Ośrodka.

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

a) Dbą 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) Rozpoznaje 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.

2.2 W przypadku, gdy pracownik rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, że ma do czynienia z nieskrywaną agresją ze strony klienta próbuje prowadzić rozmowę z klientem spokojnym, ale stanowczym tonem. Używa technik deeskalacyjnych słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.

2.3 Jeśli w ocenie pracownika napięcie i agresja klienta nie zmniejszyły się a jego uwagi dotyczą pretensji kierowanych do pracownika np. na sposób, czas, formę załatwienia jego sprawy, należy przerwać rozmowę i zakomunikować klientowi, iż w tej sprawie może porozmawiać z dyrektorem Ośrodka. Jeśli agresja klienta jest uogólniona i właściwie nie wiadomo o co chodzi klientowi, należy poinformować klienta, że jeśli się nie uspokoi to zostanie wezwana Policja (decyzję podejmuje pracownik).

- 2.4 Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że klient jest pod wpływem alkoholu i do tego wykazuje oznaki agresji a uparcie podtrzymuje, że tak nie jest, należy poinformować klienta, iż możliwe jest wykonanie badania alkomatem przez Policję.
- 2.5 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 włączyć „przycisk bezpieczeństwa” (urządzenie powinno zawsze znajdować się w „zasięgu ręki”) i w miarę możliwości opuścić pokój.
- 2.6 Rozlegający się sygnał dźwiękowy w sekretariacie oraz świetlny nad drzwiami pokoju i w sekretariacie, powinien zaalarmować innych pracowników, którzy natychmiast winni odszukać miejsce, w którym doszło do sytuacji zagrożenia i pospieszyć z pomocą.
- 2.7 Równolegle w miarę możliwości należy wezwać telefonicznie Policję.
- 2.8 Z każdego przypadku agresji wobec pracownika należy sporządzić notatkę służbową do Dyrektora Ośrodka.
- 2.9 W przypadku konieczności ucieczki, w szczególności w takich przypadkach jak: pożar, podpalenie, zagrożenie ze strony klienta pomocy społecznej, zaleca się korzystanie z bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.

3.Zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w środowisku jego zamieszkania lub pobytu.

- 3.1 Pracownik powinien zawsze poinformować Dyrektora Ośrodka o obawach lub lęku jaki odczuwa z powodu konieczności wykonywania 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 Dyrektorem Ośrodka ustalają postępowanie w tym przypadku np. wyznaczenie innego pracownika, wyznaczenie dwóch pracowników lub zwrócenie się z prośbą do Policji o asystę w wykonywaniu czynności służbowych.
- 3.2 Na wniosek pracownika socjalnego Dyrektor Ośrodka może wyrazić zgodę na uczestnictwo drugiego pracownika podczas przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz innych czynności związanych ze świadczeniem pomocy, np. w związku z interwencją kryzysową.
- 3.3 W trakcie wykonywania czynności służbowych poleca się, by pracownik zachował spokój, nie dał się sprowokować, zwracał się do klienta w sposób łagodny, jasno przedstawiający cel wizyty.
- 3.4 Pracownik powinien utrzymywać dystans wobec klienta nie wchodząc w jego przestrzeń osobistą oraz nie lekceważyć przejawów agresji.
- 3.5 Jeśli to możliwe należy mieć wyjście z pomieszczenia w zasięgu wzroku i starać się być bliżej niego niż klient.
- 3.6 Pracownik powinien unikać agresywnej postawy własnego ciała np. skrzyżowania ramion, rąk na biodrach, grożenia palcem.
- 3.7 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. W takiej sytuacji pracownik socjalny może zwrócić się o pomoc do Policji i kontynuować czynności służbowe w asyście Policji lub ustalić tryb dalszego postępowania z Dyrektorem Ośrodka.

3.8 Z każdego przypadku agresji wobec pracownika w związku z wykonywaniem czynności w środowisku należy sporządzić notatkę służbową do Dyrektora.

3.9 Pracownik socjalny w przypadku stwierdzenia, iż klient wykazuje agresję powinien ten fakt opisać w wywiadzie środowiskowym.

4 Wytyczne dotyczące unikania ataków psa podczas wykonywania czynności służbowych.

4.1 Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy. W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto.

4.2 Jeżeli klienta zignoruje powyższe żądanie po uprzednim pouczeniu klienta o zaniechaniu wykonywania czynności służbowych, należy opuścić teren.

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

4.4 W każdym przypadku ataku psa na pracownika w związku z wykonywaniem czynności służbowych, a także w sytuacji opisanej w pkt.4.2 należy sporządzić notatkę służbową do Dyrektora Ośrodka.

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 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 napastnika o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu,
- e) W czasie napadu w miarę możliwości dyskretnie obserwuj napastnika celem zapamiętania jego wyglądu, maskowania, ubioru itp., a także miejsc, w których się poruszali celem wykrycia śladów przez Policję,
- f) W przypadku, gdy obiekt będzie ochraniający umożliwiał ochronie podjęcie działań,
- g) Nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbieranie telefonu,
- h) Nakazane czynności przez napastników wykonuj bez pośpiechu, ale bez widocznej zwłoki np. pieniądze wydawaj od najniższych nominałów,
- i) Nie blokuj napastnikowi drogi ucieczki.


2. Po napadzie należy:

- a) Sprawdzić, czy ktoś ze współpracowników bądź klientów nie potrzebuje pomocy i w razie potrzeby udzielić jej oraz bezzwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe,
- b) Powiadomić przełożonych i Policję,
- c) Ograniczyć do minimum poruszanie się po pomieszczeniu, w którym doszło do zdarzenia, by nie zatrzeć śladów,
- d) W miarę możliwości zabezpieczyć przed zniszczeniem i utratą dokumenty, pieniądze i inne mienie o znacznej wartości, tak aby nie zatrzeć śladów,

- e) Zachować w tajemnicy zaistniałe zdarzenie, a wyjaśnień udzielać tylko uprawnionym służbom,
3. O każdym przypadku zachowań skierowanych przeciwko pracownikom, które mogą mieć znamiona czynu zabronionego lub znieważenia funkcjonariusza publicznego Dyrektor Ośrodka będzie zgłaszał organom ścigania

Pamiętaj!

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.


DYREKTOR
Miejsko - Gminnego Ośrodka
Pomocy Społecznej w Mroczy
mgr Gabriela Trzeciakowska