

Zarządzenie Nr 9/2016
Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach
z dnia 1 sierpnia 2016 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania z trudnym klientem oraz w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

Na podstawie § 6 ust. 1 pkt 5 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 9/2015 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej z dnia 1 czerwca 2015 r. zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam Procedurę postępowania z trudnym klientem oraz w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się Kierownika Działu Usług Opiekuńczych i Kadr do zapoznania pracowników z treścią wprowadzonej Procedury postępowania z trudnym klientem oraz w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach.

§ 3

Pracownik zapoznając się z procedurą i przyjęcie jej do stosowania potwierdza podpisaniem oświadczenia, które stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

Zarządzenie podlega publikacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach i wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pyrzycach
mgr Aneta Wojcieszek

14.07.2016r.
BEZ ZASTRZEŻENIA
POD WZGLĘDEM FORMALNO-PRAWNYM
advokat Kamilla Kurpiel

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z TRUDNYM KLIENTEM ORAZ
W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ ZE STRONY KLIENTÓW
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W Pyrzycach**

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

I. POSTĘPOWANIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Sprawną obsługą 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.

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,
 - 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.
2. 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 wynikać w toku załatwiania sprawy z tego, że pewne kwestie nie zostaną przez nią do końca wyjaśnione lub określone działania wykonane,
- 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) mądrała – 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.

II.POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ ZE STRONY KLIENTÓW

1. Pojęcie i rodzaje 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”.

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

Wyróżniamy następujące formy przejawiania agresji:

a) bezpośrednia agresja werbalna

- grożenie, np. pobiciem, skarga, ośmieszeniem,
- przedrzeźnianie,
- wyklócanie się podniesionym głosem,
- krytykowanie ośmieszanie,
- 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, poszturchiwanie, popychanie, szarpanie, potrząsanie, kopanie drugiej osoby, zabieranie czegoś, wyrywanie siłą, bicie, uderzanie przyborem biurowym, szczypanie, gryzienie, drapanie, klucie, wykręcanie rąk, przewracanie, spoliczkowanie, duszenie, strzelanie, opluwanie, używanie narzędzi, ostrych 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) tzw. „Mała” agresja

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

f) przemoc o charakterze seksualnym

- rozmowy o treści seksualnej kierowane do obcych, urzędnika,

- ekspozycja anatomii i czynności seksualnych,
- odsłanianie intymnych części ciała, np. podnoszenie spódnicy,
- dotykanie intymnych części ciała drugiej osoby,

2. 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 pracowników:
 - 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) rozpoznaje zagrożenie agresją ze strony klienta przez obserwację i analizę objawów złości czy gniewu, które często zapowiadają tzw. "wybuch agresji". Zachowaniami, 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) 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 słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.
- 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 lub Straż Miejska (decyzję podejmuje pracownik).
- 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.
- 5) Jeśli w ocenie pracownika dojdzie do sytuacji, w której uzna, że nie panuje nad przebiegiem rozmowy, a klient dopuszcza się agresji należy w miarę możliwości wezwać telefonicznie Policję lub straż Miejską, podając swoje nazwisko i imię, numer pokoju i prośbę o przybycie funkcjonariusza.

- 6) Jeżeli pracownik przechodzący korytarzem, lub pracujący w innym pokoju usłyszy krzyki lub podniesione głosy powinien natychmiast o tym fakcie powiadomić Dyrektora OPS a jeżeli jest to niemożliwe, telefonicznie wezwać funkcjonariusza Policji lub straży Miejskiej.
- 7) W przypadkach, o których mowa powyżej istnieje również możliwość użycia gazu pieprzowego, który pozostaje na wyposażeniu Ośrodka do dyspozycji pracowników.
- 8) Z każdego przypadku agresji wobec pracownika należy o tym fakcie poinformować Dyrektora OPS i sporządzić notatkę służbową przekazując ją do Kierownika Działu Usług Opiekuńczych i Kadr.
- 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.

- 1) Pracownik powinien zawsze poinformować Dyrektora Ośrodka 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 Dyrektorem Ośrodka 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. Zgodnie a art. 107 pkt. 3a i 3b ustawy o pomocy społecznej (tekst jednolity, Dz. U. 2015 poz. 163).

3a Przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz świadczeniu pracy socjalnej w środowisku może uczestniczyć drugi pracownik socjalny. Rodzinny wywiad środowiskowy oraz świadczenie pracy socjalnej w środowisku może się odbywać w asyście funkcjonariusza Policji.

3b. Kierownik ośrodka pomocy społecznej, na wniosek pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej lub z własnej inicjatywy, może wystąpić z wnioskiem do właściwego miejscowo komendanta Policji o asystę w trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczenia pracy socjalnej w środowisku. Właściwy miejscowo komendant Policji jest obowiązany do zapewnienia pracownikowi socjalnemu asysty Policji przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczeniu pracy socjalnej w środowisku.

- 2) W przypadkach, o których mowa w pkt. 3.1 istnieje również możliwość zabrania ze sobą gazu pieprzowego, który pozostaje na wyposażeniu Ośrodka do dyspozycji pracowników. Na wniosek pracownika 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) 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.
- 4) Pracownik powinien utrzymywać dystans wobec klienta nie wchodząc w jego przestrzeń osobistą oraz nie lekceważyć przejawów agresji.
- 5) Jeśli to możliwe należy mieć wyjście z pomieszczenia w zasięgu wzroku i starać się być bliżej niego niż klient.
- 6) Pracownik powinien unikać agresywnej postawy własnego ciała np. skrzyżowania ramion, rąk na biodrach, grożenie palcem.
- 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 może zwrócić się o pomoc do Policji i kontynuować czynności służbowe w asyście Policji lub ustalić tryb dalszego postępowania z Dyrektorem Ośrodka.
- 8) Z każdego przypadku agresji wobec pracownika w związku z wykonywaniem czynności w środowisku należy sporządzić notatkę służbową do Dyrektora.
- 9) Pracownik w przypadku stwierdzenia, iż klient wykazuje agresję powinien ten fakt opisać w wywiadzie środowiskowym.

4. Wytyczne dotyczące unikania ataków psa podczas wykonywania czynności służbowych:

- 1) Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy.
- 2) W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto.
- 3) Jeżeli klient zignoruje powyższe żądanie po uprzednim pouczeniu klienta o zaniechaniu wykonania czynności służbowych, należy opuścić teren.
- 4) W razie pogryzienia przez psa należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej.
- 5) Z każdego przypadku ataku psa na pracownika w związku z wykonywaniem czynności służbowych a także w sytuacji opisanej w pkt. 4.2 należy o tym fakcie poinformować Dyrektora OPS i sporządzić notatkę służbową przekazując ją do Kierownika Działu Usług Opiekuńczych i Kadr.

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

1. Podczas napadu wskazane jest następujące postępowanie:
 - a) poddać się woli napastnika,

- b) wykonaj jego/ich polecenia,
 - c) nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastnika poprzez np. głośne zachowanie, groźby, protesty, gwałtowane ruchy,
 - d) w przypadku zranienia kogokolwiek w czasie napadu poproś napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu,
 - e) w czasie napadu w miarę możliwości dyskretnie obserwuj napastników celem zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru itp. oraz zapamiętania miejsc, w których się poruszali celem wykrycia śladów przez Policję,
 - f) nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbieranie telefonów,
 - g) nakazanie czynności przez napastników wykonuj bez pośpiechu, ale bez widocznej zwłoki,
 - h) 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) 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 przez 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.

Telefony alarmowe

Numer alarmowy 112

Pogotowie ratunkowe 0 999

Straż pożarna 0 998

Policja 0 997

Straż miejska 0 91 3970 329

Michał Maduzia 0609 461 228

Krzysztof Dębek 0609760 102

Konrad Ogiejko 0609461 503

Tomasz Posyniak 0609 461 338

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Pырzyczach
mgr Aneta Wojcieszek

Oświadczenie

Ja niżej podpisany/a/ oświadczam, że zostałem/am/ zapoznany/a/ z Procedurą postępowania z trudnym klientem oraz w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach stanowiącą Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 9/2016 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Pyrzycach z dnia 06 lipca 2016 r.

W związku z tym przyjąłem/am/ do wiadomości informacje w zakresie objętym procedurą i zobowiązuję się do ich przestrzegania i stosowania. Znajome mi są zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w siedzibie Ośrodka, zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w środowisku jego zamieszkania lub pobytu, wytyczne dotyczące unikania ataków psa podczas wykonywania czynności służbowych, czy postępowanie w przypadku napadu z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni.

Pyrzyce, dnia

/podpis osoby składającej oświadczenie/