

WYBRANE SPOSOBY DZIAŁANIA W KONTAKCIE Z INTERESANTEM STANOWIĄCYM ZAGROŻENIE DLA BEZPIECZEŃSTWA PRACOWNIKA URZĘDU PRACY

szkolenie on-line, 23 maja 2025 r.

Wykładowca

Absolwentka Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, Studium Socjoterapii, Szkoły Trenerów afiliowanej przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Studium Przeciwdziałania Przemocy Polskiego Instytutu Zdrowia. Terapeuta Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach (TSR), mediator, certyfikowany superwizor pracy socjalnej. Członek Komisji Rewizyjnej Polskiego Towarzystwa Superwizji Pracy Socjalnej.

Program

Duża grupa pracowników urzędów pracy pracuje w bezpośrednim kontakcie z interesantem, który z racji swoich uwarunkowań osobowych, życiowych czy sytuacyjnych może stanowić realne zagrożenie dla jego bezpieczeństwa, zdrowia, a nawet życia. Interesanci to często osoby uzależnione, zaburzone psychicznie, karane za przestępstwa z użyciem przemocy; osoby z organicznymi dysfunkcjami mózgu, osobowością antyspołeczną czy też z obniżoną sprawnością intelektualną. To też osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji, a kontakt z pracownikiem urzędu pracy postrzegają często jako zagrażający ich osobistym interesom.

Prawdopodobieństwo wystąpienia zachowań agresywnych i zemstowych wobec tej zawodowej grupy ze strony interesantów jest wysoce prawdopodobne. Większość pracowników to kobiety, które w sytuacji bezpośredniego zagrożenia ich bezpieczeństwa i do momentu uzyskania zewnętrznej pomocy ze strony np. Policji, dysponują tylko jedną „bronią” - posiadaną wiedzą oraz umiejętnościami właściwego rozpoznawania sytuacji, reakcji interesanta oraz jej deeskalacji.

Zapoznanie pracowników ze sposobami postępowania w zagrażających sytuacjach interpersonalnych z interesantem (silne emocje, agresja, kryzys zagrożenia życia – manifestacyjna próba samobójcza, incydent zakładniczy) w sposób istotny podniesie poziom bezpieczeństwa pracowników podczas wykonywania zadań zawodowych.

W świetle powyższych zagrożeń **istotne jest posiadanie przez pracowników wiedzy w zakresie:**

1. zasad przewidywania zagrożenia w bezpośrednim kontakcie z interesantem, szczególnie w zakresie szybkiej oceny rodzaju i poziomu ryzyka – uwarunkowania sytuacyjne, instytucjonalne, profile klientów – biologiczne, psychologiczne, społeczne czynniki zwiększające ryzyko wystąpienia zachowań agresywnych i zemstowych;
2. sposobów rozpoznawania zagrożenia ze strony interesanta, w tym przewidywania eskalacji jego emocji i zachowania oraz szybka ocena rodzaju i poziomu ryzyka (System Wczesnego Ostrzegania, Test „Ocena Ryzyka”);
3. strategii radzenia sobie w sytuacjach nasyconych silnymi emocjami oraz agresywnym zachowaniem ze strony interesanta na terenie instytucji;

4. umiejętności służących kontroli własnego stanu emocjonalnego i zachowania w zagrażających i trudnych sytuacjach interpersonalnych z interesantem;
5. metod działania, w tym stosowanie technik komunikacji asertywnej i deeskalacyjnej, prowadzących do zneutralizowania powstałych napięć oraz zminimalizowania ryzyka ataku z strony interesanta;
6. znajomości przepisów gwarantujących ochronę prawną pracownika;
7. tworzenia wewnętrznych instrukcji bezpieczeństwa, w tym m.in. opracowania sposobu działania w sytuacji zagrożenia, powiadamiania Policji oraz przygotowywania i przekazania informacji i dowodów w sprawie.

1.	ROZPOZNAWANIE CZYNNIKÓW RYZYKA: 1) mechanizmy zagrażających zachowań interesantów powiatowych urzędów pracy – przyczyny i ich sytuacyjne uwarunkowania; 2) czynniki ryzyka po stronie instytucji i personelu; 3) biologiczne, psychologiczne i społeczne czynniki zwiększające prawdopodobieństwo wystąpienia zachowań agresywnych i zemstowych; 4) indywidualna ocena interesanta (czynniki osobowościowe, sytuacja życiowa, otoczenie społeczne, sprawa) – źródła i interpretacja uzyskanych informacji; 5) przewidywanie zagrożenia w bezpośrednim kontakcie z interesantem – System Wczesnego Ostrzegania, Krótka Ocena Ryzyka (kwestionariusz).
2.	PRZYGOTOWANIE I PRZEBIEG BEZPOŚREDNIEGO KONTAKTU Z INTERESANTEM: 1) wybrane sposoby działania prowadzące do deeskalacji powstałych napięć, a w konsekwencji do zminimalizowania ryzyka ataku z strony interesanta; 2) komunikacja deeskalacyjna werbalna i pozawerbalna - podstawowe techniki (techniki sprawdzone i stosowane w działaniach prewencyjnych przez policję holenderską i szwedzką).
3.	INSTYTUCJONALNA I ZEWNĘTRZNA POMOC W SYTUACJACH ZAGROŻENIA – KIEDY I JAK Z NIEJ KORZYSTAĆ? 1) ochrona prawna pracownika urzędu pracy, w tym prawo do obrony koniecznej; 2) postępowanie z ofiarami napaści wśród personelu; 3) wewnętrzne instrukcje bezpieczeństwa; 4) powiadamianie Policji – przekazanie informacji o zdarzeniu; 5) przygotowanie dowodów w sprawie – opis sytuacji i własnego działania.

Informacje organizacyjne

Koszt udziału w szkoleniu: 590 zł/os. (brutto)

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, materiały dydaktyczne w wersji elektronicznej oraz zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w oparciu o rozporządzenie MEN z 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. 2023 r., poz. 2175).

CZAS TRWANIA: 5 godzin (9.00 – 14.00)

FORMA:

- szkolenie on-line
- wykład
- prezentacja (w materiałach szkolenia)
- dyskusja panelowa (w miarę możliwości technicznych)

WYMAGANIA

SPRZĘTOWE:

- łącze internetowe o wystarczającej przepustowości
- komputer/laptop/smartfon umożliwiający komunikację on-line
- oprogramowanie do komunikacji on-line
- kamera internetowa (opcjonalnie)

Koordynator szkolenia: Jacek Kalisz, 601 092 094, jk@ccku.pl