

ZARZĄDZENIE NR 4 /2021

**Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Bukowinie Tatrzańskiej
z dnia 15 grudnia 2021r.**

w sprawie : procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Bukowinie Tatrzańskiej oraz zagrożenia bezpieczeństwa osobistego pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Bukowinie Tatrzańskiej .

Na podstawie art. 121 ust. 2c ustawy o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 z późn.zm.) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Bukowinie Tatrzańskiej oraz zagrożenia bezpieczeństwa osobistego pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Bukowinie Tatrzańskiej określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 3

Zarządzenie zostaje podane do wiadomości pracownikom Ośrodka poprzez umieszczenie na stronie internetowej OPS w zakładce „O INSTYTUCJI - WEWNĘTRZNE AKTY NORMATYWNE WŁASNE”.

**PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ
ZE STRONY KLIENTÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W BUKOWINIE
TATRZAŃSKIEJ ORAZ ZAGROŻENIA BEZPIECZEŃSTWA OSOBISTEGO
PRACOWNIKÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W BUKOWINIE
TATRZAŃSKIEJ**

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

I. TYPY ZACHOWAŃ I CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW.

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 i nie zmieniaj tematu rozmowy
- h) daj mu odczuć, że rozumiesz jego zarzuty i próbuj wyjaśnić sytuację.

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

RODZAJ I CHARAKTERYSTYKA KLIENTA	SPOSÓB POSTĘPOWANIA PRACOWNIKA Z KLIENTEM
<p>KLIENT ZAMKNIĘTY W SOBIE, MILCZĄCY:</p> <p>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. Potrzebuje czasu i zaufania aby opowiedzieć o wszystkim z czym ma trudności.</p>	<p>W kontaktach z taką osobą należy zadawać pytania otwarte i precyzujące typu: „Jakie jest Pana zdanie na ten temat?“, „Mógłby Pan dokładniej przybliżyć sytuację?”. Dzięki temu ma możliwość do pełnego opisania problemu i sytuacji w jakiej się znalazł. Takiej osobie należy dać czas, by się zastanowiła i udzieliła odpowiedzi, nigdy nie można udzielać odpowiedzi za nią .</p>
<p>KLIENT NARZEKAJĄCY „MARUDA” :</p> <p>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. Nie lubi, gdy się mu rozkazuje, mówi co ma robić, nie lubi być kontrolowany i sprawdzany, na wstępie jest na „nie”, „to nie dla mnie” „tego już próbowałem i nic nie wyszło”. Zmiana dla takiej osoby to za duże ryzyko.</p>	<p>W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wysłuchać jego uwag, ale z nim nie polemizować, • skupić się na faktach. <p>Nie należy takiej osoby pouczać i wydawać jej rozkazów, należy mówić tonem spokojnym, budzącym zaufanie, a jednocześnie być bardzo konkretnym i starać się jak najszybciej załatwić powierzoną sprawę.</p>

KLIENT AGRESYWNY :

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 to ...”, itp. Podnosi głos, używa wulgaryzmów, jest często uzależniony od substancji psychoaktywnych. Agresja pojawia się wtedy, gdy nie może zdobyć dóbr materialnych. Klient może wówczas zastraszać pracownika: „wiem jaki ma Pani samochód”, „zaraz podpalę ten zakład”. Traktuje pracownika jako atakującego, każdą propozycję pomocową traktuje jako atak na siebie, w skutek czego dochodzi do kłótni. Klient jest opryskliwy. Poprzez zachowanie agresywne chce zastraszyć pracownika i osiągnąć swój cel.

W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest :

- dać takiej osobie czas na uspokojenie się,
- poważnie traktować i podejmować działania,
- dopóki klient się nie uspokoi nie należy wdawać się z nim w żaden dialog.

Można zastosować technikę „zdarłej płyty” poprzez powtarzanie tego samego tekstu: „Pan krzyczy”, „używa Pan wulgaryzmów”, na każdy atak odpowiadać tym samym tekstem. Dialog można podjąć dopiero w momencie, w którym poziom pobudzenia klienta wyraźnie spadnie.

**KLIENT „WSZECHWIEDZĄCY”,
MĄDRAŁA :**

jest przekonany o własnej nieomyślności, zna bardzo dobrze zasady przyznawania zasiłków, wszystkich rozporządzeń i ustaw (tylko w jego mniemaniu), uważa, że on by lepiej wykonał zadanie niż pracownik, poucza i krytykuje. To osoba, która 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,
- nadmiernie nie wyjaśniać i nie używać kategoriycznych stwierdzeń.

Pracownik nie powinien wprost podważać opinii i zdania klienta, powinien trzymać się konkretów, nie schodzić z planu rozmowy, być rzeczowym, konstruktywnym i logicznym, a **przy rozwiązywaniu problemu zaproponować tylko konkretne działania.**

KLIENT LUBIĄCY MANIPULOWAĆ :

osoba stosująca szantaż „gdy nie dacie mi tego dodatku nie kupię dziecku butów o których tak marzył”, wmawianie pracownikowi, że to przez niego jest w takiej sytuacji, klient kłamie by osiągnąć zamierzony cel. Klient taki często używa zwrotów typu: „to przez was nie udało mi się”, „gdybyście zrobili tak jak mówiłem inaczej, by się wszystko potoczyło”

Warto zwrócić podczas rozmowy uwagę na szczegóły, a gdy coś wydaje się niejasne dopytywać i pozytywnie ukierunkowywać wobec zmian.

<p>KLIENT ROSZCZENIOWY :</p> <p>już na wejściu wie po co przyszedł, przedstawia swoje oczekiwania i proponuje rozwiązania. Jest dobrze przygotowany, przedstawia siebie w jak najlepszym świetle, przyczyną takiego zachowania może być fakt, że klient chce ukryć inny – równie poważny problem. Osoby, których postawa charakteryzuje się roszczeniowością, uważają, iż w przypadku trudności materialnych państwo powinno zapewnić im warunki do życia – „w końcu coś mi się od państwa należy”, a gdy dostanie zbyt niską pomoc finansową wyklóca się o więcej, straszy przełożonym. Oczekuje, że to pracownik rozwiąże za niego jego problemy</p>	<p>Pracownik nie może skupiać się tylko na problemie przekazanym, czego wynikiem może być pominięcie innego, równie ważnego faktu, na przykład: klient bezrobotny, nadużywający alkoholu będzie skupiał się na podjęciu pracy, spychając na dalszy plan problem alkoholizmu.</p> <p>Rozmowa powinna być stanowcza, oparta na uświadomieniu klientowi procedur prawnych.</p>
<p>KLIENT WZBUDZAJĄCY LITOŚĆ :</p> <p>nie wykonuje powierzonych zadań i ma tego świadomość „wiem, że miałem to zrobić, jest mi wstyd, ale wiedziałem, że i tak nie podołam temu zadaniu” „nie nadaję się do niczego”.</p>	<p>Pracownik może zgubić się i zacząć ochraniać klienta zamiast wspierać w podjęciu działania. Należy motywować klienta do własnego działania, uświadamiać mu potencjał własnych umiejętności, dodawać pewności w działaniu, wzmacniać poprzez poszerzanie perspektyw i możliwości rozwiązań.</p>
<p>KLIENT SUPERZGODNY :</p> <p>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.</p>	<p>W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>KLIENT NIEZDECYDOWANY:</p> <p>cichy , lubi się spóźnić, często zamiast słów używa przerysowanych aktów komunikacji niewerbalnej, słownie komunikuje się krótkimi frazesami.</p>	<p>W kontaktach z taką osobą najważniejsze jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cierpliwie słuchać wyjaśnień, • starać się odczytywać komunikaty niewypowiedziane wprost • pomóc w podjęciu decyzji.

II. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH ZAGROŻENIA BEZPIECZENSTWA ORAZ AGRESJI ZE STRONY KLIENTÓW

1.. POJĘCIE 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 osiągania różnych celów, nieraz społecznie użytecznych, w „myśl niesławnej zasady „cel uświęca środki”. Agresja jest częścią składową wielu zaburzeń osobowości .

2. RODZAJE AGRESJI:

a) AGRESJA SŁOWNNA:

obejmuje grożenie, straszenie, wyśmiewanie, ośmieszanie, kpienie, podawanie fałszywych informacji w celu wprowadzenia w błąd, złośliwe uwagi połączone z obraźliwym naśladowaniem sposobu zachowania, mimiki, przewiska 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, niszczenie własności, zmuszanie do czegoś, używanie ostrych przedmiotów, broni.

c) AGRESJA INSTRUMENTALNA

występuje, gdy agresor dąży do osiągnięcia jakiegoś celu kosztem drugiej osoby, wykorzystując swoją przewagę fizyczną lub psychologiczną.

d) AGRESJA PRZEMIESZCZONA

skierowana jest na osoby, które nie miały nic wspólnego z frustracją doznaną przez danego osobnika

e) AGRESJA ROZŁADOWUJĄCA

napięcie rozładowane jest przez niszczenie przedmiotów, rzeczy /wandalizm/.

3. FORMY PRZEJAWIANIA AGRESJI

a) BEZPOŚREDNIA AGRESJA WERBALNA:

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

b) POŚREDNIA AGRESJA WERBALNA:

- plotki,
- obmawianie

c) POŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- niszczenie przedmiotów, rzeczy należących do drugiej osoby

d) BEZPOŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- bicie,
- szarpanie,
- wykręcanie rąk,
- spoliczkowanie
- duszenie
- używanie narzędzi, ostrych przedmiotów

4. 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 pracownik:

- 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) stara się rozpoznać 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.**
- c) 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.
- d) Używa technik deeskalacyjnych, słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.

✓ Technika cyrkulacji pytań

Technika polegająca na pytaniu i uzyskiwaniu odpowiedzi koncentrujących się wokół tego, jak ktoś inny zachowałby się w tej sytuacji, co by było gdyby to się tak skończyło, np. „*jak ktoś inny zachowałby się w tej sytuacji, co by było, gdyby...*”

✓ Technika warunkowej zgody

Często, gdy ludzie są zdenerwowani, jest coś prawdziwego w tym, co mówią. Podczas próby złagodzenia złości/gniewu warto znaleźć tę prawdę i się z nią zgodzić, np. „*tak, trzeba wziąć to pod uwagę, jednak....*”

✓ Technika używania przepraszenia

Doskonałą techniką deeskalującą emocje są szczerze przeprosiny za to, co było niesprawiedliwe w tej konkretnej sytuacji. Proste potwierdzenie, że coś co miało miejsce, nie było prawe i uczciwe rozładowuje napięcie.

✓ **Technika zapraszania do krytyki**

To zadanie wprost osobie pytań dotyczących tego, o co ma pretensje, co jest nie tak, co ją w tym wszystkim złości, co się nie podoba.

✓ **Technika powoływanie się na oczekiwania i opinie innych**

To technika polegająca na odwołaniu się do innych osób; np. „*Rozumiem Pana, ale inni oczekują że*”.

✓ **Technika odwracania sytuacji**

Technika polegająca na odwróceniu sytuacji; np. „*Widzę, że to dla Pana bardzo ważne i powinniśmy to później dokładniej omówić. Najpierw jednak musimy zrobić mały krok, to, co dla Pana jest ważne omówimy później, teraz zajmijmy się*”.

✓ **Technika budowanie elementów współnictwa**

Technika polegająca na dostrzeganiu i wskazywaniu wspólnego interesu; np. „*Obaj chcemy tę sytuację jakoś rozwiązać*”.

✓ **Technika widocznego rozszerzania zakresu swobody wyboru**

Technika polegająca na proponowaniu różnych rozwiązań, z czego jedno ze wskazanych rozwiązań jest najczęściej korzystniejsze; np. „*Woli Pan to... czy*”.

✓ **Technika porównywania bez stawiania bezpośrednich wymagań** – opowiedzenie o podobnej sytuacji bez wyciągania wniosków lub formułowania ocen.

✓ **Technika interwencji paradoksalnej** – reagowanie w sposób odwrotny do obserwowanego, zwykłego lub oczekiwanego .

Zastosowanie działania deeskalacyjnego wymaga, aby:

- zidentyfikować swój stan emocjonalny – mając problem z własnym, trudno jest zarządzać stanem emocjonalnym drugiej osoby;
 - rozpoznać pierwsze oznaki niebezpieczeństwa eskalacji,
 - przyjąć niezagrażającą postawę ciała : spokojną, otwartą, dbać o odpowiednią przestrzeń osobistą, unikać nagłych ruchów;
 - udzielać jasnych i zwięzłych informacji, unikać stosowania argumentów konfrontacyjnych;
 - pokazać że słucha - czasami zdenerwowany człowiek potrzebuje kogoś, trochę czasu, aby umożliwić upust swojej złości i frustracji, często wystarczy posłuchać, co on mówi, by się uspokoił.
 - wyjaśnić cel i swoje intencje;
 - wypowiadać się w sposób jasny i zwięzły
2. Jeśli w ocenie pracownika napięcie i agresja klienta nie zmniejszyły się a jego agresja jest uogólniona , należy poinformować klienta, że jeśli się nie uspokoi to zostanie wezwana Policja .
 3. 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.
 4. 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” , oczekiwać na działania ochrony (urządzenia znajdują się w pokoju nr 17,18,19) .
 5. Pozostali pracownicy w sytuacji zagrożenia nie powinni zostawać obojętni , powinni zaalarmować inne osoby i równolegle, w razie konieczności i możliwości wezwać Policję.

6. Z zaistniałej sytuacji przypadku agresji wobec pracownika należy sporządzić notatkę służbową .
7. W przypadku konieczności ucieczki, w szczególności w takich przypadkach jak: pożar, podpalenie, zaleca się korzystanie z bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.

5. ZASADY POSTĘPOWANIA W CELU UNIKNIĘCIA LUB ZMINIMALIZOWANIA SKUTKÓW AGRESJI KLIENTA W ŚRODOWISKU JEGO ZAMIESZKANIA LUB POBYTU

1. Pracownik powinien zawsze poinformować Kierownika 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 Kierownikiem 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.
2. 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.
3. Pracownik powinien utrzymywać dystans wobec klienta nie wchodząc w jego przestrzeń osobistą oraz nie lekceważyć przejawów agresji.
4. Jeśli to możliwe należy mieć wyjście z pomieszczenia w zasięgu wzroku i starać się być bliżej niego niż klient.
5. 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 i ustalić tryb dalszego postępowania z Kierownikiem Ośrodka.
6. Pracownik socjalny w przypadku stwierdzenia, iż klient wykazuje agresję powinien ten fakt opisać w wywiadzie środowiskowym.

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/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) nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników np. odbieranie telefonów,
- f) nakazanie czynności przez napastników wykonuj bez pośpiechu, ale bez widocznej zwłoki
- g) 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) sprawdzić czy personel jest w komplecie,
- c) powiadomić przełożonych i Policję (pogotowie, straż pożarną)
- d) ograniczyć do minimum poruszanie się po pomieszczeniu, w którym doszło do zdarzenia, by nie zatrzeć śladów,
- e) zachować w tajemnicy zaistniałe zdarzenie a wyjaśnień udzielać tylko uprawnionym służbom.
- f) po przyjeździe policji(innych służb) wykonać nakazane polecenia.

UWAGA!

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.

IV. WYTYCZNE DOTYCZĄCE UNIKANIA ATAKÓW PSA PODCZAS WYKONYWANIA CZYNNOŚCI SŁUŻBOWYCH

1. Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy.
W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto.
2. Jeżeli klient zignoruje powyższe żądanie po uprzednim pouczeniu klienta o zaniechaniu wykonania czynności służbowych, należy opuścić teren. Z zaistniałej sytuacji należy sporządzić notatkę służbową.

❖ JAK ZACHOWAĆ SIĘ W RAZIE ATAKU PSA

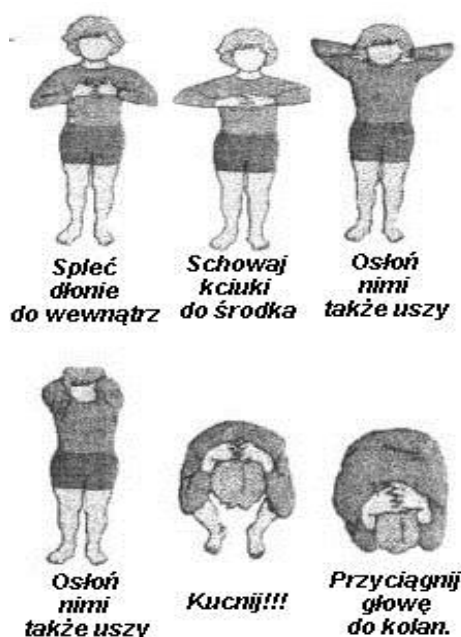
AGRESYWNY PIES WYSYŁA ZNAKI OSTRZEGAWCZE:

- ma zjeżoną sierść,
- położone uszy,
- sztywne nogi,
- uniesiony ogon,
- warczy, szczeka, pokazuje zęby, skacze dookoła osoby, którą osacza.

CO WTEDY ZROBIĆ?

- Stań, nie uciekaj.
- Nie patrz psu w oczy.
- Nie okazuj strachu.
- Nie odwracaj się, zwłaszcza jeśli jest duży, bo gdy skoczy na ciebie, może Cię przewrócić.
- Stań do psa bokiem, na lekko rozstawionych nogach. To pozwoli Ci utrzymać równowagę.
- Staraj się przyjąć pozycję żółwia. Ochronisz te części ciała, które zwykle gryzie pies. Pies, zniechęcony taką postawą i brakiem reakcji ze strony ofiary, na ogół odchodzi.

❖ POZYCJA ŻÓLWIA



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

VI. JAK POSTĘPOWAĆ GDY KTOŚ GROZI POPEŁNIENIEM SAMOBÓJSTWA

Sygnaly ostrzegawcze:

- Mówi o popełnieniu samobójstwa lub porusza tematy związane ze śmiercią.
- Jest bardzo zainteresowana problematyką śmierci i umierania.
- Podjęła już wcześniej próbę odebrania sobie życia.
- Drastycznie zmienia swoje zachowanie, przyzwyczajenia.
- Ma problemy z jedzeniem i spaniem.
- Wycofuje się z kontaktów towarzyskich i pod wpływem nastroju zrywa przyjaźnie.
- Traci zainteresowanie rodziną, pracą i otoczeniem.
- Przygotowuje się do śmierci: rozdaje ważne rzeczy, pisze testament, porządkuje swoje sprawy.
- Podejmuje nieadekwatne do sytuacji, ryzykowne działania.
- Przestaje dbać o swój wygląd zewnętrzny.
- Zwiększa spożycie alkoholu i pod jego wpływem wyraża sugestie, że nikt jej nie lubi, nie rozumie, że życie jest trudne i nawet bliscy nie chcą pomóc.
- Uskarża się na objawy przewlekłego stresu np. bóle głowy i bezsenność.
- Ulega skrajnym wahaniom nastroju – jest drażliwa, agresywna oraz pobudliwa lub apatyczna.
- Obniża aktywność i efektywność w pracy.

Czynniki ryzyka popełnienia samobójstwa:

- strata kogoś bliskiego na skutek śmierci, rozwodu, separacji;
- przeżywanie poważnych problemów osobistych i zawodowych;
- nadużywanie alkoholu lub picie ryzykowne;
- doznanie fizycznego lub/i psychicznego urazu;
- przewlekła, nieuleczalna choroba;
- trudności finansowe, pogorszenie warunków socjalnych;
- nie utrzymywanie kontaktów społecznych, mieszkanie samemu;
- przeżywanie smutku, stanów depresyjnych, przygnębienia;
- doświadczenie ostrego lub przewlekłego stresu;
- problemy zawodowe, takie jak: wszczęcie postępowania wyjaśniającego, postępowania dyscyplinarnego, zawieszenie w czynnościach służbowych.

Jak Ty możesz pomóc osobie zagrożonej samobójstwem?

- Nigdy nie trzymaj w sekrecie rozmowy o samobójstwie, nawet jeśli jesteś o to proszony.
- Znajdź czas na rozmowę i okaż zainteresowanie. Bądź otwarty, bo osoba zagrożona samobójstwem może prosić o pomoc tylko raz.
- Bądź gotowy do słuchania, pozwól na okazywanie emocji i akceptuj je.
- Nie pytaj „dlaczego”, bo to tylko wzmacnia zachowania obronne.
- Unikaj oceniania i dyskusji na temat dopuszczalności czy słuszności samobójstwa. Nie pouczaj .
- Nie wzywaj do podjęcia próby samobójczej.
- Szukaj pomocy u psychologa, psychiatry lub skontaktuj się ze specjalistą ośrodka interwencji kryzysowej.

W zależności od sytuacji, w której podejrzewamy planowanie samobójstwa lub słyszymy słowa, w których nasz rozmówca zakłada, że samobójstwo jest czymś, co może rozwiązać jego problemy, możemy wyróżnić dwa schematy postępowania, które możemy podjąć.

Pierwszy możemy nazwać schematem postępowania „zimnego”. Drugi – interwencją „na gorąco”, czyli na tu i teraz.

JAK ROZPOZNAĆ WYSOKIE RYZYKO SAMOBÓJSTWA?

Kiedy sytuacja jest bardzo niepokojąca, tzw. „gorąca”? Może to być jedno lub kilka występujących wspólnie czynników:

- silne wzburzenie emocjonalne spowodowane np. kłótnią, rozstaniem z dziewczyną/chłopakiem, mężem/zoną,
- nagłe wydarzenie powodujące traumę, silnie przeżywany stres, np. gwałt, przemoc (niezależnie od tego, czy dotyczy sprawcy, czy ofiary), wypadek, katastrofa, wszelkiego rodzaju utrata: osoby, mienia, zwolnienie z pracy, czy strata czysto finansowa, przegranie sprawy sądowej lub inne kłopoty z prawem, itp.,
- pozostawanie pod wpływem środków odurzających i zmieniających stan świadomości: alkohol, narkotyki, leki, itp. lub uzależnienie od takich środków,
- wcześniejsze próby samobójcze.

INTERWENCJA NA GORĄCO, CZYLI POMOC NA TU I TERAZ

1. Ocenić zagrożenie biorąc pod uwagę wyżej opisane czynniki ryzyka.
2. Jeśli jest szansa, w miarę możliwości spokojnie porozmawiać z osobą, która mówi o samobójstwie warto poinformować ją o konieczności zgłoszenia sytuacji do służb interwencyjnych pod nr telefonu 112.
3. Koniecznie należy poinformować tę osobę, że nasze działania wynikają z troski o nią.
4. Powiedzieć, że jeśli mówi o samobójstwie, jest to dla nas sytuacja zagrażająca jej życiu i jesteśmy zobligowani zapewnić jej profesjonalną pomoc – nawet niezależnie od jej woli.
5. Jeżeli jest taka możliwość pozostać z osobą zagrożoną samobójstwem tak długo, aż znajdzie się pod opieką lekarską bądź psychologiczną, ewentualnie pod opieką policji, która podejmie się transportu osoby do szpitala.

SCENARIUSZ „ZIMNY”

W scenariuszu zimnym mamy do czynienia z sytuacją, gdy słowa o samobójstwie padają w zwykłej rozmowie, przy okazji innych tematów, czy w kłótni o lekkim i umiarkowanym nasileniu. Każdorazowo, nawet w sytuacji, gdy nie widzimy realnego zagrożenia słowa o samobójstwie – nawet wykrzywane w emocjach – należy traktować jak wołanie o pomoc. W trybie „zimniejszym” najszybciej jak to możliwe należy zaproponować osobie wizytę u psychologa i/lub lekarza psychiatry, którzy pokierują dalszym leczeniem. Najlepiej nie zostawiać tego samej zainteresowanej. Dlatego warto jej pomóc, zorganizować wizytę. Specjalistę należy poinformować przed umówieniem wizyty, że dana osoba wykazuje skłonności samobójcze.

❖ **TELEFONY ALARMOWE:**

NUMER ALARMOWY	112
POLICJA	997
POGOTOWIE RATUNKOWE	999
STRAŻ POŻARNA	998

❖ **TATRZAŃSKI OŚRODEK INTERWENCJI KRYZYSOWEJ I WSPARCIA OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE W ZAKOPANEM**

ul. Makuszyńskiego 9 , 34-500 Zakopane
tel. 18 20 644 54
tel. 18 30 709 50

Pomaga osobom i rodzinom , które zgłaszają potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu problemów życiowych, w szczególności:

- doświadczają przemocy ,
- z kłopotami małżeńskimi, rodzinnymi,
- w kryzysie po utracie bliskiej osoby,
- będące w kryzysie ze względu na zmianę sytuacji życiowej: utrata pracy, konflikty z otoczeniem, kłopoty finansowe, trudności mieszkaniowe, samotność itp.,
- zagrożone myślami samobójczymi.

NOCNY DYŻUR PSYCHOLOGICZNY codziennie od 20:00 do 8:00
kom: 531 332 394

❖ **PSYCHOLOG PEŁNIĄCY DYŻUR W URZĘDZIE GMINY BUKOWINA TATRZAŃSKA - Pani Małgorzata Dziurka**

tel.: 728 944 457

❖ **TELEFON ZAUFANIA DLA OSÓB DOROSŁYCH W KRYZYSIE EMOCJONALNYM - 116 123**

Kierownik
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bukowinie Tatrzańskiej
mgr Zofia Wojtas