Praca z trudnym klientem w OPS

Jak zadbać o bezpieczeństwo pracownika socjalnego w OPS i w terenie? Deeskalacja agresji, groźby, zablokowanie wyjścia, samoobrona, współpraca z Policją i prawne granice interwencji.

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do osób zajmujących się pracą socjalną w jednostkach Ośrodków Pomocy Społecznej.

Zablokowane wyjście, groźby i agresja wymagają rozpoznania zagrożenia oraz znajomości zasad przerwania czynności i wezwania pomocy.

Szkolenie pomaga przygotować pracownika socjalnego do kontaktu z klientem, którego zachowanie stwarza zagrożenie. Omówimy zapobieganie eskalacji, reagowanie na groźby i agresję, organizację bezpiecznej pracy w biurze oraz podczas wizyt domowych. Program obejmuje granice samoobrony, współpracę z Policją, ochronę danych, dokumentowanie zagrożeń i nękanie poza pracą. Uwzględnia również ogłoszone zasady ochrony przed wysoką temperaturą, wchodzące w życie 11 stycznia 2027 r.

W programie m.in.:

- Rozmowa z trudnym klientem – jak ograniczać eskalację, stawiać granice i reagować na naciski oraz agresję słowną?
- Zaburzenia psychiczne i substancje psychoaktywne – jak oceniać zachowanie klienta i prowadzić kontakt bez przypisywania zagrożenia samej diagnozie?
- Bezpieczeństwo w biurze – jak reagować na blokowanie drzwi, rzucanie przedmiotami, broń i groźby wobec jednostki?
- Praca w terenie – jak przygotować wizytę, wybrać bezpieczne miejsce i działać przy braku zasięgu, agresywnych zwierzętach lub uwięzieniu?
- Narzędzia ochrony i pomoc – jakie są granice samoobrony, zasady korzystania z narzędzi i współpracy ze służbami?
- Ochrona prawna i danych – jak reagować na stalking, nagrywanie, pomówienia i groźby internetowe oraz wymieniać informacje potrzebne dla bezpieczeństwa?
- Warunki pracy i zdrowie – jak zapobiegać zakażeniom, udzielać pierwszej pomocy oraz przygotować organizację pracy na nowe przepisy o wysokiej temperaturze od 11 stycznia 2027 r.?

Szczegółowy program szkolenia:

1. Komunikacja i zapobieganie eskalacji

Zagadnienia programowe

- Prowadzenie dialogu z klientem i wyznaczanie granic
- Rozpoznawanie napięcia i zapobieganie eskalacji
- Naciski klienta oraz reakcja pracownika

- Kontakt w szczególnych sytuacjach emocjonalnych

Pytania:

- Jak pracować z trudnym klientem? Jakie są metody i zasady współpracy z taką osobą?
- Jak podchodzić do osób uzależnionych od substancji innych niż alkohol/narkotyki, np. leki psychotropowe?
- Jak pracować z klientem, który narusza granice i zasady współpracy, w tym z osobą o cechach osobowości antyspołecznej?
- Jakie zachowania mogą występować w okresowych kryzysach i zaburzeniach psychicznych oraz jak indywidualnie ocenić sytuację klienta?
- Jak prowadzić kontakt z osobą z przewlekłymi zaburzeniami psychicznymi, uwzględniając jej aktualne funkcjonowanie i bezpieczeństwo?
- Jak rozmawiać z osobą z zaburzeniami psychicznymi, której zachowanie jest trudne do przewidzenia lub wskazuje na ryzyko agresji?
- Jak należy pracować z osobami, które opuściły zakład karny po odbyciu wyroku?
- W jaki sposób pracownik socjalny może zapobiec sytuacji, w której klient stanie się agresywny? Jakich zachowań unikać?
- Jak prowadzić dialog z agresywnym klientem, uspokajać rozmowę, ograniczać eskalację i rozwiązywać konflikt?
- Jak uspokajać rozmowę?
- Jak wyciszać agresję u klientów?
- Jak gasić konflikty z klientem?
- Jak nie ulegać naciskom agresywnego klienta? Jak stawiać granice i rozmawiać o konieczności dostarczenia dokumentów?
- Jak zachować się w sytuacji zagrożenia ze strony agresywnego klienta?

2. Zagrożenia i bezpieczeństwo w biurze

Zagadnienia programowe

- Agresja, groźby i sygnały zwiększonego ryzyka
- Klient pod wpływem substancji psychoaktywnych
- Broń i niebezpieczne przedmioty w miejscu obsługi
- Organizacja przestrzeni oraz dostęp do wyjścia

Pytania:

- Jak sobie radzić z agresją słowną?
- Jak reagować na groźby werbalne i niewerbalne (np. nóż wbity w drzwi)?
- W jaki sposób pracownik socjalny może generować wokół siebie bezpieczną przestrzeń, w trakcie

pracy z trudnym klientem (np. czy powinien wstawać zza biurka, czy za nim zostać)?
- Jak się zachować, gdy do biura przychodzi klient pod wpływem substancji psychoaktywnych?
- Kiedy można odmówić lub przerwać obsługę klienta pod wpływem substancji psychoaktywnych i jak zakomunikować tę decyzję bez eskalacji konfliktu?
- Co pracownik socjalny powinien zrobić w sytuacji, gdy agresywny klient blokuje drzwi w biurze?
- Co zrobić i jak się zachować, gdy klient rzuca przedmiotami w pracownika?
- Jak powinien zareagować pracownik socjalny w sytuacji, gdy do biura przychodzi klient z siekierą lub oblewa się benzyną?
- Jak reagować na telefoniczne groźby wobec pracowników jednostki, także kierowane z zagranicy, w tym zapowiedź ataku lub podpalenia?
- Co w sytuacji, gdy nieletnia osoba została umieszczona w ośrodku zamkniętym i po opuszczeniu go grozi, że po kolei „załatwi" każdego pracownika, który był zaangażowany w jego sprawę?

3. Bezpieczna praca w terenie

Zagadnienia programowe

- Przygotowanie wizyty i rozpoznanie zagrożeń w terenie
- Bezpieczne położenie pracownika w mieszkaniu
- Dostęp do pomocy i zakończenie niebezpiecznej wizyty
- Zagrożenia związane ze zwierzętami

Pytania:

- Jak się przygotować do wyjścia w teren, w nowe środowisko?
- Jakie są zasady zachowania bezpieczeństwa podczas wywiadów i interwencji?
- W jaki sposób pracownik socjalny może kontrolować lęk i zachować zimną krew podczas pracy w terenie?
- Gdzie podczas pracy w terenie w domu klienta powinien stawać i siadać pracownik socjalny, biorąc pod uwagę swoje bezpieczeństwo?
- Jak powinien zachować się pracownik socjalny w sytuacji, gdy wchodzi w nowe środowisko, podejrzewając, że klient posiada broń?
- Jak postępować w pracy w terenie w stosunku do osób uzależnionych od alkoholu?
- Jak powinien zachować się pracownik socjalny, gdy w trakcie wywiadu środowiskowego przeprowadzanego z żoną, nagle przychodzi jej agresywny małżonek, będący pod wpływem alkoholu?
- Jak postąpić podczas wizyty u osoby z zaburzeniami psychicznymi, gdy jej zachowanie zagraża pracownikowi? Kiedy przerwać czynności i wezwać pomoc?
- Co powinien zrobić pracownik socjalny, gdy idzie do klienta, który mieszka w lesie, w którym nie ma zasięgu i GPS nie działa?
- Jak pracownik socjalny powinien zachować się w sytuacji w terenie, gdy klient zamyka go na klucz w domu?
- Jak postąpić, gdy wejście na posesję podczas wywiadu grozi atakiem psów? Kiedy odstąpić od

wejścia i jak zorganizować dalsze czynności?
- Co powinno się zrobić w sytuacji zagrożenia w terenie, gdy klient posiada agresywne psy?
- Omówienie zasad zachowania bezpieczeństwa

4. Narzędzia ochrony i współpraca ze służbami

Zagadnienia programowe

- Dostępne wyposażenie służące ochronie pracownika
- Granice zastosowania samoobrony
- Wezwanie oraz współpraca z Policją
- Dobór sposobu reakcji do przebiegu zdarzenia

Pytania:

- Czy pracownik w sytuacji zagrożenia może użyć gazu pieprzowego w obronie własnej?
- Jakie narzędzia samoobrony są dozwolone dla pracownika socjalnego?
- Czy ośrodek może zakupić takie narzędzia dla pracowników, czy powinni oni zorganizować je sobie we własnym zakresie?
- W jaki sposób pracownik socjalny może posługiwać się narzędziami samoobrony?
- Jak można się zabezpieczyć przed fizycznym atakiem?
- Jakie są przydatne wskazówki dotyczące samoobrony?
- Jak można poprawić i usprawnić współpracę ze służbami (policja)?

5. Zdrowie i warunki wykonywania pracy

Zagadnienia programowe

- Zakażenia i urazy w pracy z klientem
- Pierwsza pomoc i reakcja na nagłe zdarzenie
- Warunki wykonywania pracy i czynniki zdrowotne
- Przygotowanie do wymagań dotyczących temperatury opisanych w programie

Pytania:

- Jak powinno się postępować, gdy pracownik socjalny dozna uszczerbku na zdrowiu ze strony klienta lub jego zwierzęcia?
- W jaki sposób pracownik socjalny może zachować zasady bezpieczeństwa zdrowia przy obsłudze klienta z problemami zdrowotnymi (np. zapalenia wirusowe, żółtaczka, HIV, świerzb)?

- Jakie są zasady pierwszej pomocy udzielanej pracownikowi socjalnemu oraz klientowi?
- Jak ustalić, czy pracownik socjalny ma uprawnienia związane z pracą w szczególnych warunkach oraz jakie znaczenie mają właściwe wykazy i składki?
- Jak od 11 stycznia 2027 r. organizować pracę w OPS i wizyty w terenie podczas wysokich temperatur? Jak ustalać właściwe progi, obowiązki pracodawcy, konsultacje i wyjątki od ograniczeń wykonywania pracy?

6. Ochrona prawna i dane osobowe

Zagadnienia programowe

- Ochrona prawna pracownika i granice interwencji
- Groźby, stalking i dokumentowanie zachowania klienta
- Nagrywanie czynności oraz udostępnianie danych
- Dobór dalszego działania po naruszeniu praw pracownika

Pytania:

- Co może zrobić pracownik socjalny, który jest nękany przez klienta poza pracą, w życiu prywatnym (np. stalking, wieszanie wieńca pogrzebowego na bramie domu pracownika)?
- Czy dopuszczalne jest, aby pracownicy socjalni wzajemnie informowali się, dokąd idą i zostawiali sobie adresy, ze względów bezpieczeństwa?
- Czy pracownik socjalny łamie przepisy RODO w momencie gdy wchodzi w nowe środowisko z powodu anonimowego zgłoszenia i pyta sąsiadów o konkretny dom i możliwą agresję lub nadużywanie substancji psychoaktywnych tylko i wyłącznie w celu własnego bezpieczeństwa?
- Czy pracownik socjalny ma możliwość badać trzeźwość klienta np. za pomocą alkomatu przy wejściu do ośrodka?
- Na czyją pomoc od strony prawnej mogą liczyć pracownicy socjalni w zakresie bezpieczeństwa? Kto i w jakiej sytuacji nie może odmówić im pomocy?
- Jak przeciwdziałać nagrywaniu pracowników socjalnych przez klientów bez udzielonej zgody?
- Jakie uprawnienia ma pracownik socjalny, gdy klient nagrywa go bez zgody, i jak odróżnić rejestrowanie rozmowy od rozpowszechniania nagrania?
- Jak pracownicy socjalni mogą przeciwdziałać groźbom kierowanym w ich stronę w Internecie, np. na Facebooku?
- Jak postąpić, gdy wobec pracownika socjalnego zgłoszono zarzut przekroczenia uprawnień?
- Jakie artykuły prawne bronią pracownika socjalnego w przypadku sytuacji takich jak agresja słowna, groźby, pomówienia?
- Jakie prawa przysługują pracownikowi socjalnemu w kontakcie z osobą stosującą przemoc domową?
- Jakie są prawne granice działania i samoobrony pracownika socjalnego podczas zagrożenia lub interwencji?
- Jakie są granice prawa, jakie przysługują pracownikowi socjalnemu podczas przeprowadzania interwencji?

Prowadzący:

Barbara Przebierała — starszy specjalista pracy socjalnej w Brodnickim Centrum Usług Społecznych oraz przewodnicząca Związku Zawodowego Pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brodnicy. Ukończyła studia na kierunku praca socjalna na Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie oraz specjalizację „Aktywizacja Społeczna i Zawodowa Osób z Niepełnosprawnościami" na Wyższej Szkole Gospodarki w Bydgoszczy. Posiada dyplom specjalizacji pierwszego stopnia w zawodzie pracownika socjalnego.

Od ponad 40 lat związana jest z pomocą społeczną, zdobywając doświadczenie na różnych szczeblach kariery zawodowej. W roli starszego specjalisty zajmuje się analizą indywidualnych i społecznych problemów generujących potrzebę wsparcia, kwalifikując klientów do odpowiednich form pomocy. Prowadzi postępowania administracyjne związane ze świadczeniami socjalnymi, udziela porad oraz wspiera osoby i rodziny w rozwiązywaniu trudności życiowych, pomagając im osiągnąć samodzielność. Współpracuje z wieloma instytucjami, takimi jak placówki oświatowe, policja czy organizacje pozarządowe, dzięki czemu zapewnia kompleksowe wsparcie swoim podopiecznym. Koordynuje działania w ramach projektu „Kujawsko-Pomorska Teleopieka", które obejmują teleopiekę, pomoc sąsiedzką oraz wolontariat opiekuńczy, wspierając w ten sposób ponad 50 mieszkańców regionu kujawsko-pomorskiego już w pierwszym roku realizacji projektu.

Rocznie prowadzi ponad 800 postępowań administracyjnych i aktywnie pomaga młodszym kolegom, pełniąc funkcję mentora. Systematycznie podnosi swoje kwalifikacje, uczestnicząc w szkoleniach i superwizjach z zakresu mediacji, pracy z trudnym klientem, przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz innych obszarów związanych z pomocą społeczną. Posiada także liczne certyfikaty potwierdzające jej profesjonalizm i kompetencje.

Terminy i szkolenia

Data: 03 grudnia 2026 10:00-15:00
Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną