

## Praca z trudnym klientem w OPS

Jak zachować się w sytuacji zagrożenia ze strony agresywnego klienta? Jakie narzędzia samoobrony są dozwolone dla pracownika socjalnego? W jaki sposób postępować z osobami z zaburzeniami psychicznymi?

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

### **Jakich zachowań pracownik socjalny może spodziewać się w kontaktach z osobami z zaburzeniami psychicznymi?**

Szkolenie dotyczące tematu bezpieczeństwa pracownika socjalnego. Poruszane są kwestie dotyczące między innymi agresywnych klientów, zaburzeń i groźb. Uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób zapobiegać, reagować i bronić się w sytuacjach zagrożenia.

### W programie m.in.:

- Jak reagować na agresję słowną i groźby (werbalne i niewerbalne) oraz jak zachować asertywność wobec presji ze strony agresywnego klienta?
- Co może zrobić pracownik socjalny, który jest nękany przez petenta poza pracą, w życiu prywatnym (np. stalking, wieszanie wieńca pogrzebowego na bramie domu pracownika)?
- W jaki sposób pracownik socjalny może zapobiec sytuacji, w której klient stanie się agresywny?
- Czy pracownik może zostać zwolniony z obowiązku przeprowadzenia wywiadu, w związku z obawą przed wejściem na posesję, na której przebywają groźne psy?
- Jakie procedury prawne regulują działania pracownika w sytuacjach zagrożenia?
- Jak pracownik socjalny powinien zachować się w sytuacji w terenie, gdy klient zamyka go na klucz w domu?
- Jak zachować się w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia fizycznego w biurze (blokowanie wyjścia, atak z użyciem przedmiotów, groźba podpalenia)?

## Szczegółowy program szkolenia:

### 1. Praca z trudnym klientem

- 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 postępować w pracy z osobami manipulującymi i przejawiającymi wrogość lub brak empatii?
- Jakich zachowań pracownik socjalny może spodziewać się po osobach zmagających się z zaburzeniami psychicznymi? Jak postępować w stosunku do takich osób?
- 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 reagować na agresję słowną i groźby (werbalne i niewerbalne) oraz jak zachować asertywność wobec presji ze strony agresywnego klienta?

- Jak organizować przestrzeń i zachowanie w biurze, aby zwiększyć bezpieczeństwo w kontaktach z trudnym klientem?
- Jak reagować na klienta pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych i jak odmówić świadczenia usług w takiej sytuacji bez eskalacji konfliktu?
- Jak zachować się w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia fizycznego w biurze (blokowanie wyjścia, atak z użyciem przedmiotów, groźba podpalenia)?
- Jak postępować w przypadku gróźb kierowanych w stronę pracowników (telefonicznych, internetowych lub osobistych)?

## **2. Praca w terenie**

- Jak się przygotować do wyjścia w teren, w nowe środowisko?
- Jakie są zasady zachowania bezpieczeństwa podczas wywiadów i interwencji?
- Jak pracownik socjalny może radzić sobie z lękiem i stresem w sytuacjach zagrożenia 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 mąż, będący pod wpływem alkoholu?
- Co w sytuacji w pracy w terenie z osobą zmagającą się z zaburzeniami psychicznymi, która nieświadomie chce wyrządzić pracownikowi socjalnemu krzywdę, a pracownik musi w tym czasie wykonywać swoje zadania?
- 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?
- Czy pracownik socjalny może zostać zwolniony z obowiązku przeprowadzenia wywiadu, w związku z obawą przed wejściem na posesję, na której przebywają groźne psy?
- Co powinno się zrobić w sytuacji zagrożenia w terenie, gdy klient posiada agresywne psy?
- Jak powinno się postępować, gdy pracownik socjalny dozna uszczerbku na zdrowiu ze strony klienta lub jego zwierzęcia?

## **3. Narzędzia i zasady bezpieczeństwa**

- Omówienie zasad zachowania bezpieczeństwa
- Jakie środki samoobrony są dozwolone w pracy socjalnej i jak pracownik może z nich korzystać zgodnie z prawem?
- W jaki sposób pracownik socjalny może zachować zasady bezpieczeństwa zdrowia przy obsłudze klienta z problemami zdrowotnymi (np. zapalenia wirusowe, żółtaczka, HIV, świerzb)?
- Jak zachować się w sytuacji zagrożenia ze strony agresywnego klienta?
- Jak można się zabezpieczyć przed fizycznym atakiem?

- Jakie są przydatne wskazówki dotyczące samoobrony?
- Jakie są zasady pierwszej pomocy udzielanej pracownikowi socjalnemu oraz klientowi?
- Co może zrobić pracownik socjalny, który jest nękanym przez klienta poza pracą, w życiu prywatnym (np. stalking, wieszanie wieńca pogrzebowego na bramie domu pracownika)?
- Jak skutecznie współpracować ze służbami (np. policją) w zakresie bezpieczeństwa pracowników socjalnych?

#### 4. Kwestie prawne

- 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 z powodu własnego bezpieczeństwa?
- Czy pracownicy socjalni mogą ubiegać się o odprowadzenie składek za pracę w trudnych warunkach?
- Czy pracownik socjalny ma możliwość badać trzeźwość klienta np. za pomocą alkomatu?
- 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 możliwości ma pracownik socjalny, aby wyciągnąć konsekwencje z nagrywania go bez jego zgody?
- Jak pracownicy socjalni mogą przeciwdziałać groźbom kierowanym w ich stronę w Internecie, np. na Facebooku?
- Co zrobić w sytuacji, gdy pracownik socjalny zostaje zgłoszony z powodu rzekomego przekroczenia uprawnień?
- Jakie przepisy prawa chronią pracownika socjalnego w przypadku agresji, groźb lub pomówień?
- Jakie są uprawnienia pracownika socjalnego podczas działań wobec osób stosujących przemoc domową?
- Jakie procedury prawne regulują działania pracownika w sytuacjach zagrożenia?

## Prowadzący:



**Paulina Rzymska - pracownik socjalny i psycholog w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Chełmży.**

Od wielu lat związana z obszarem pracy socjalnej, w szczególności w zakresie wsparcia rodzin, interwencji w sytuacjach kryzysowych oraz działań na rzecz przeciwdziałania przemocy domowej. Pełniła funkcję przewodniczącej Gminnego Zespołu Interdyscyplinarnego, koordynując współpracę różnych służb w zakresie ochrony osób doświadczających przemocy.

Absolwentka Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy na kierunku praca socjalna. Ukończyła także jednolite studia magisterskie na kierunku psychologia oraz studia podyplomowe z psychotraumatologii z elementami suicydologii, co poszerzyło jej kompetencje w pracy z osobami w kryzysie i po doświadczeniach traumatycznych.

Ukończyła kurs specjalistyczny z metody RTZ (Racjonalnej Terapii Zachowania).

## Terminy i szkolenia

**Data:** 04 września 2026 09:00-14:00

**Miejsce:** Wideoszkolenie

**Data:** 23 października 2026 09:00-14:00

**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*