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 przewlekłymi zaburzeniami psychicznymi?

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

W programie m.in.:

- Jak radzić sobie z agresją słowną?
- Co może zrobić pracownik socjalny, który jest nękany przez klienta 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 działania w sytuacji zagrożenia pracownika są zgodne z prawem, a jakie nie?
- Jak powinni zachować się pracownicy socjalni w sytuacji, gdy osoba z zagranicy dzwoni z groźbami do jednostki (np. że naśle kogoś na pracowników, grozi podpaleniem)
- Jak pracownik socjalny powinien zachować się w sytuacji w terenie, gdy klient zamyka go na klucz w domu?

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 z osobami o skłonnościach socjopatycznych?
- Jakich zachowań pracownik socjalny może spodziewać się po osobach z okresowymi zaburzeniami psychicznymi?
- Jakich zachowań pracownik socjalny może spodziewać się w kontaktach z osobami z przewlekłymi zaburzeniami psychicznymi?
- Jak rozmawiać i postępować w stosunku do osób zmagających się z zaburzeniami psychicznymi, które są nieobliczalne?
- 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?
- Jakie są zasady dialogu z agresywnym klientem?
- Jak uspokajać rozmowę?
- Jak wyciszać agresję u klientów?
- Jak gasić konflikty z klientem?
- Jak nie ulegać naciskom i presji ze strony agresywnego klientem? W jaki sposób pracownik socjalny może użyć perswazji, aby np. uzyskać niezbędne dokumenty od agresywnej osoby?
- 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?
- W jaki sposób pracownik socjalny może odmówić przyjęcia klientem pod wpływem substancji psychoaktywnej (np. alkoholu, narkotyków) bez powodowania 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 powinni zachowywać się pracownicy socjalni w sytuacji, gdy osoba z zagranicy dzwoni z groźbami do jednostki (np. że naśle na kogoś na pracowników, grozi podpaleniem)?
- 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?

2. Praca w terenie

- 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?
- 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 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
- 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?
- 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 nękany przez klienta poza pracą, w życiu prywatnym (np. stalking, wieszanie wieńca pogrzebowego na bramie domu pracownika)?
- Jak można poprawić i usprawnić współpracę ze służbami (policja)?

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 w celu własnego bezpieczeństwa?
- Czy pracownicy socjalni mogą ubiegać się o doprowadzenie składek za pracę w trudnych warunkach?
- 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 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 go przekroczenia uprawnień?
- Jakie artykuły prawne bronią pracownika socjalnego w przypadku sytuacji takich jak agresja słowna, groźby, pomówienia?
- Jakie są prawa pracownika socjalnego w pracy z osobą przemocową z przemocowej rodziny?

- Jakie działania w sytuacji zagrożenia pracownika są zgodne z prawem, a jakie nie?
- 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