



Harmonogram szkolenia*

„Podnoszenie poziomu bezpieczeństwa osobistego pracownika socjalnego podczas wykonywania czynności zawodowych”

Terminy: 21-22 października 2024 r., 23-24 października 2024 r., 04-05 listopad 2024 r., 27-28 listopad 2024 r., 02-03 grudzień 2024 r., 04-05 grudzień 2024 r.

Miejsce: Hotel 3Trio w Białymstoku przy ul. Hurtowej 3.

I DZIEŃ SZKOLENIA

9.00 - 11.00 Wprowadzenie do szkolenia:

- Przystawienie pracowników, ich oczekiwań względem szkolenia, doświadczeń z klientem/podopiecznym agresywnym, napastliwym, uczuciami, które się z tym wiążą.
- Fala strachu. Obraz przejawów agresji w polskiej administracji. Przedstawienie kilku medialnych przykładów przejawów agresji względem pracowników jednostek publicznych.

Agresja w pracy pracownika socjalnego:

- Formy agresji, obrona konieczna. Aspekty prawne dotyczące bezpieczeństwa pracownika.
- Mechanizmy zachowań osób przejawiających tendencje agresywne, roszczeniowość i inne, rozwój zachowania agresywnego, osobowość a agresja u ludzi dorosłych.
- Trudny klient, typologia, rodzaje.
- Miejsce agresji – urząd, pokój, miejsce obsługi, otoczenie budynku, droga do pracy, kontakt w miejscu publicznym – anonimowość / brak anonimowości. Audyt miejsca pracy – zagrożenia.

11.00 - 11.15 Przerwa kawowa

11.15 - 13.30 Budowanie pozytywnej komunikacji w zespole w zakresie komunikacji w kryzysie:

- Pozytywna komunikacja w zespole. Techniki komunikacyjne.
- Rozpoznawanie własnych emocji, również tych trudnych.
- Pojęcie samokontroli.

Stres i jego konsekwencje:

- Stres i jego geneza.
- Rodzaje stresu.
- Fazy stresu. Czynniki warunkujące powstanie stresu.
- Rola naszego nastawienia.



- Psychologiczny ciężar stresu a choroby.
- Schematy zachowań indywidualnych w obliczu stresu.
- Schematy zachowań grupowych w obliczu stresu.
- Skutki organizacyjne stresu. Stres a efektywność w miejscu pracy.

13.30 - 14.15 **Przerwa obiadowa**

14.15 - 15.45 **Agresja w miejscu pracy a wypalenie zawodowe**

- Wprowadzenie do Modelu Maslacha (Maslach Burnout Inventory).
- Przeprowadzenie testu online (np. kwestionariusz Maslach Burnout Inventory - MBI).
- Omówienie wyników i refleksja w małych grupach (breakout rooms).

Bagatelizowanie zagrożenia – stan społeczeństwa i zachodzących zmian

- Rozpowszechnienie agresji.
- Obawy społeczne.
- Napięcie społeczne związane z pandemią, wojną, klęskami żywiołowymi itp. i zagrożenie dla pracowników.
- Konsekwencje narażenia na agresję w miejscu pracy.

15.45 - 16.00 Podsumowanie

18.00 **Kolacja**

II DZIEŃ SZKOLENIA

9.00 - 11.00 **Ekspozycja, czyli postawianie się w sytuacji powodującej niepokój**

- Metoda „krop po kroku” – stopniowanie.
- Sytuacje, których unikamy w pracy – celowe działanie podświadome.
- Planowanie celów z podświadomym unikaniem sytuacji wywołujących strach obawę.
- Błędy w postępowaniu po ekspozycji.

11.00 - 11.15 **Przerwa kawowa**

11.15 - 13.30 **Kontrola i prewencja**

- Kontrola i prewencja wobec sygnałów wskazujących na możliwe zachowanie agresywne.
- Wstęp do zajęć praktycznych z samoobrony.
- Środki obrony w samoobronie.

Zajęcia praktyczne:

- Bezpieczna postawa obronna w pozycji siedzącej oraz stojącej.
- Bezpieczna postawa obronna w sytuacji ataku przez klienta.



- Bezpieczna postawa obronna w sytuacji próby duszenia, złapania, szarpania, uderzania pracownika socjalnego.
- Techniki deeskalacyjne

13.30 - 14.15 **Przerwa obiadowa**

14.15 - 15.45 **Broń improwizowana**

- Kije i pałki – drewniane, metalowe, np. rurki lub nogi od krzeseł.
- Łańcuchy – ciężkie, metalowe łańcuchy, np. rowerowe.
- Butelki – stłuczone (tzw. tulipan) lub z cieczą zapalającą (koktajl Mołotowa).
- Kamienie i cegły – rzucane przedmioty.
- Noże kuchenne – dowolne ostrza dostępne w domu.
- Spraye i zapalniczki – do stworzenia improwizowanego miotacza ognia.
- Przewody elektryczne – używane do duszenia.
- Gaz pieprzowy.

15.45 - 16.00 Podsumowanie

* harmonogram szkolenia może ulec zmianie

Opracował: Krystian Krawczyk