



MAZOWIECKIE
CENTRUM POLITYKI
SPOŁECZNEJ

25^{lat} Mazowsze



„Sposoby radzenia sobie ze stresem i praca nad emocjami. Bezpieczeństwo pracownika socjalnego w pracy zawodowej - podstawy samoobrony”

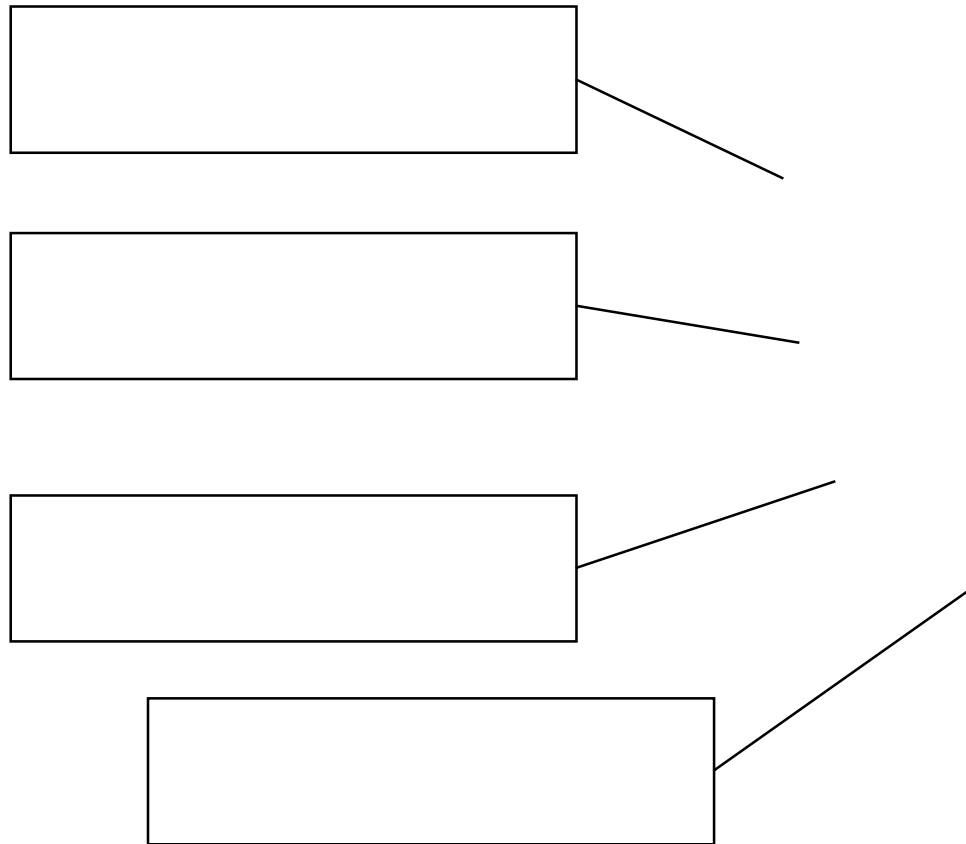
Trenerzy Anna Pyrkosz, Michał Pyrkosz

Warszawa, dn. 28 – 29 sierpnia 2023 r.

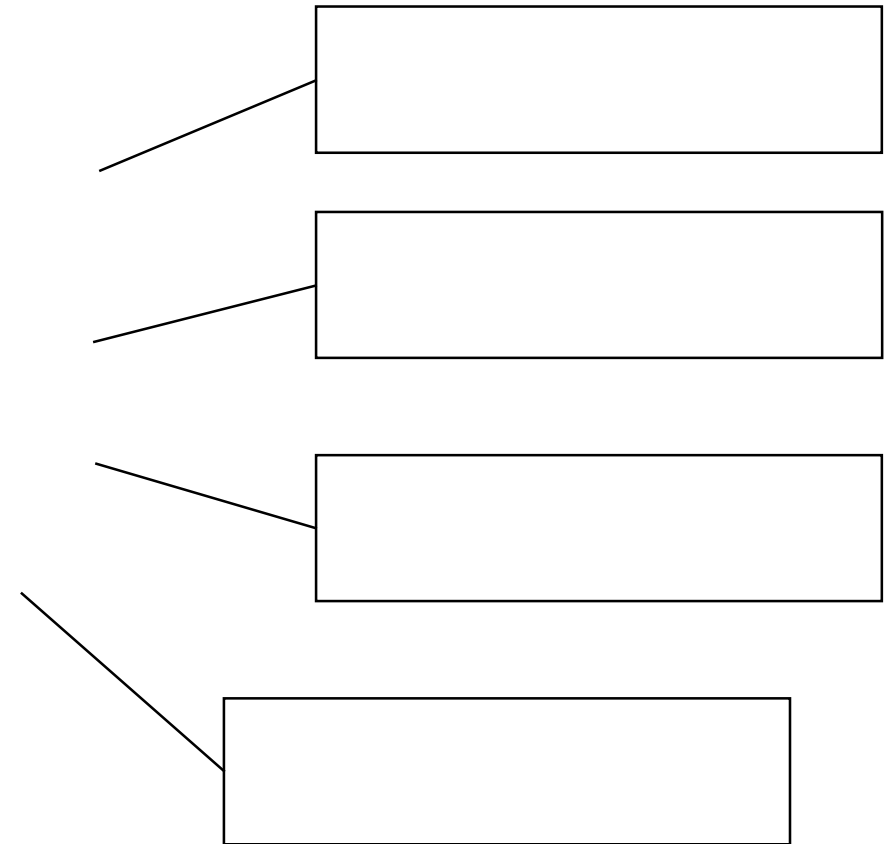
Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.
Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Zakres tematyczny:

1. Istota stresu
2. Cechy osobowości a stres
3. Techniki redukowania napięcia stresowego
4. Zarządzanie emocjami
5. Pracownik socjalny jako funkcjonariusz publiczny
6. Ochrona prawna funkcjonariuszy publicznych przy realizacji obowiązków
7. Podstawy samoobrony - ćwiczenia praktyczne



stres



Stres to:

- nasza reakcja/zachowanie na wszelkie bodźce (stresory), których doświadczamy;
- stan ogólnej mobilizacji sił organizmu jako odpowiedź na silny bodziec fizyczny lub psychiczny (stresor),
- stan wzmożonej gotowości i nadmiernego pobudzenia organizmu, by lepiej i skutecznie zadziałać

Stres to nasz mechanizm obronny,
dzięki niemu człowiek od prehistorii do dnia dzisiejszego
potrafi zarówno unikać niebezpieczeństw,
jak i reagować (walka albo ucieczka) w sytuacji zagrożenia

Stres wywołuje uruchomienie **mechanizmu ucieczki lub walki**,
który sam w sobie jest reakcją nie tylko mieszczącą się w granicach normy,
ale również konieczną, by człowiek mógł radzić sobie z wyzwaniami,
które stawia przed nim życie.

Mówimy wówczas o optymalnym poziomie **stresu**,
który mobilizuje nas do podjęcia działań.

Rodzaje stresu:

➤ Stres biologiczny

zachodzi wtedy, gdy działają na nas wymagania wpływające na naszą fizjologię, czyli wszystkie zewnętrzne, jak i wewnętrzne czynniki fizyczne.

Czynniki zewnętrzne to przykładowo praca w określonej temperaturze czy wilgotności powietrza, ciśnienie, działanie w pomieszczeniu zapyłonym lub takim, w którym brakuje tlenu, w hałasie, itp.

Czynniki wewnętrzne to podwyższona temperatura ciała lub mocne wyziębienie, przyśpieszone tętno, bóle, itp.

**Wszystkie zewnętrzne jak i wewnętrzne czynniki fizyczne
wpływają na naszą sprawność i jakość działania**

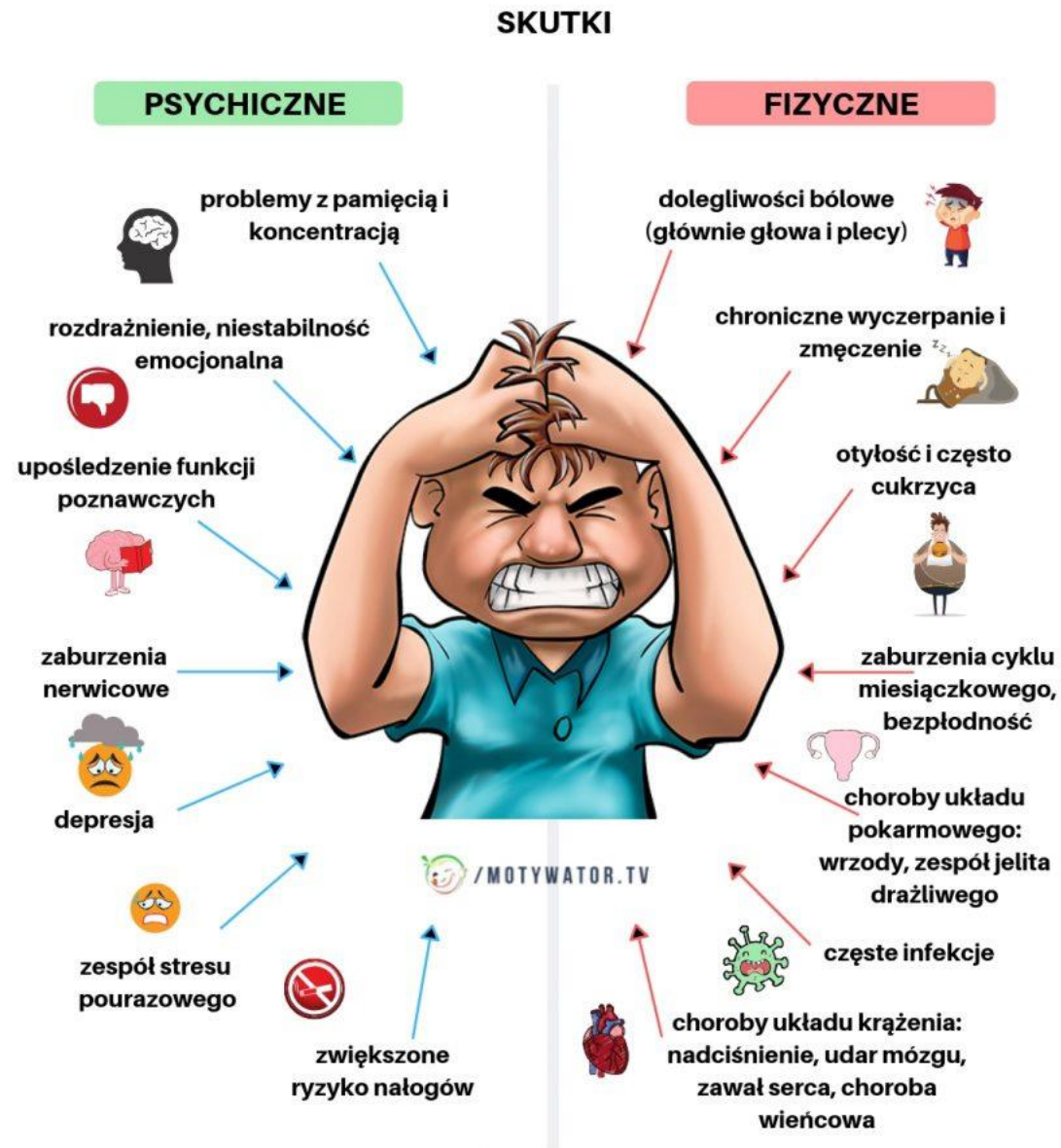
Rodzaje stresu:

➤ Stres psychologiczny

ma bardziej skomplikowane oblicze i powstaje w momencie, kiedy bardziej lub mniej świadomie interpretujemy stawiane naszemu organizmowi wymagania.

Stres ten często związany jest z zaspokajaniem lub niemożnością zaspokojenia naszych potrzeb.

**Wpływa na nasze reakcje emocjonalne
oraz kształtuje naszą motywację do działania.**



Trzy nurty w określaniu stresu psychologicznego:

1. Stres jako bodziec
2. Stres jako reakcja
3. Stres jako relacja

1. Stres ujmowany jako sytuacja, wydarzenie, **bodziec** o określonych właściwościach.

Są to dość powszechne zdarzenia, z którymi może się spotkać większość osób. W tym ujęciu zakłada się, że ludzie reagują podobnie na wydarzenia stresowe. Wydarzenia stresowe wzbudzają u człowieka napięcie emocjonalne, które uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie.

Tak postrzegany stres można określić na przykład za pomocą

Skali stresu wg Holmesa i Rahe'a

2. Stres jako „niespecyficzna **reakcja** organizmu na wszelkie niedomagania”

To reakcja wewnętrzna człowieka w postaci objawów fizjologicznych i emocjonalnych.

Hans Selye – *stres to niespecyficzna reakcja organizmu, powstająca w odpowiedzi na działanie bodźców szkodliwych (stresorów), zwana Ogólnym Zespołem*

Adaptacyjnym (GAS)

Zespół ten przebiega w trzech kolejnych stadiach:

1. Stadium reakcji alarmowej
2. Stadium odporności
3. Stadium wyczerpania

Ogólny Zespół Adaptacyjny

1. Reakcja alarmowa

a) faza szoku – zarejestrowanie działania stresora przez narządy zmysłów, przekazanie informacji do współczulnego układu nerwowego i gruczołów wewnątrzwydzielniczych

b) faza przeciwdziałania szokowi – zmobilizowanie sił obronnych do poradzenia sobie z zagrożeniem poprzez zmianę funkcji fizjologicznych

2. Stadium odporności – organizm koncentruje się na zwalczaniu zagrożenia, poświęcając zasoby energetyczne innym funkcjom fizjologicznym i psychologicznym na funkcje obronne

3. Stadium wyczerpania – uogólnione pobudzenie organizmu prowadzi do rozregulowania funkcji fizjologicznych wyczerpanej jednostki, przez co narażona jest na zaburzenia i choroby

3. Stres ujmowany jako **relacja** między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka.

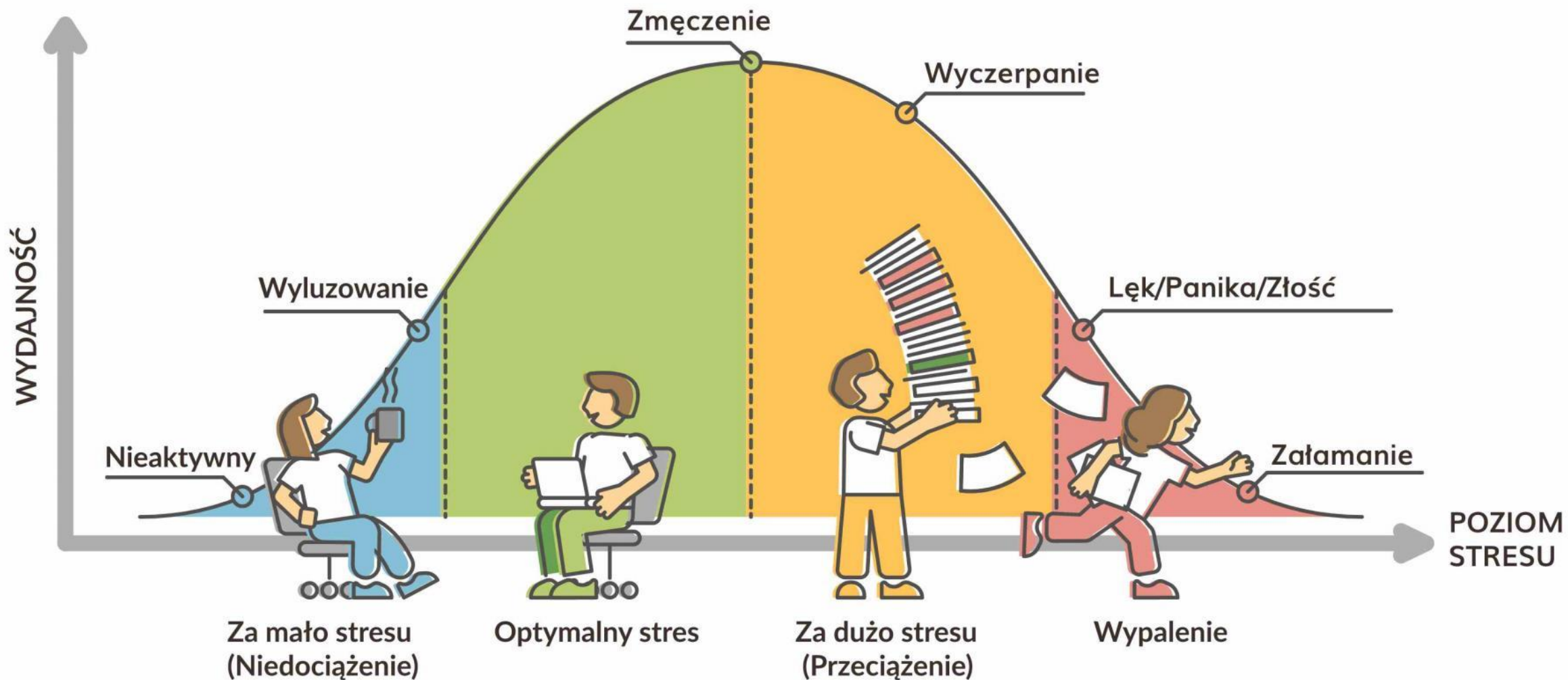
stres jako *„brak równowagi (wystąpienie rozbieżności) pomiędzy wymaganiami a możliwościami jednostki co do radzenia sobie z nimi”*

Sytuacja przestaje być normalna i staje się trudna, gdy dochodzi do naruszenia równowagi między możliwościami jednostki a zadaniami, czynnościami i warunkami ich wykonywania.

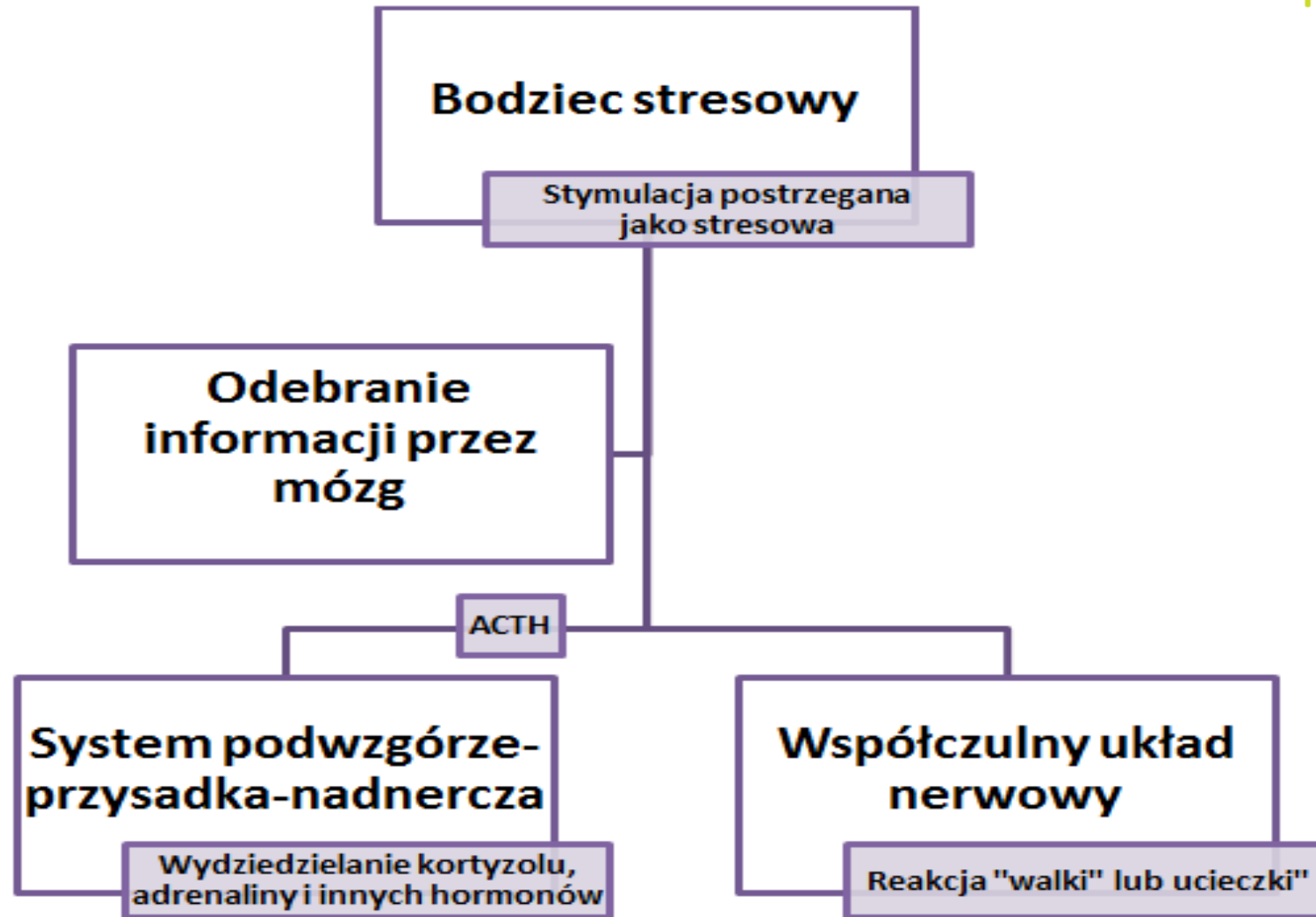
/Jan Strelau/



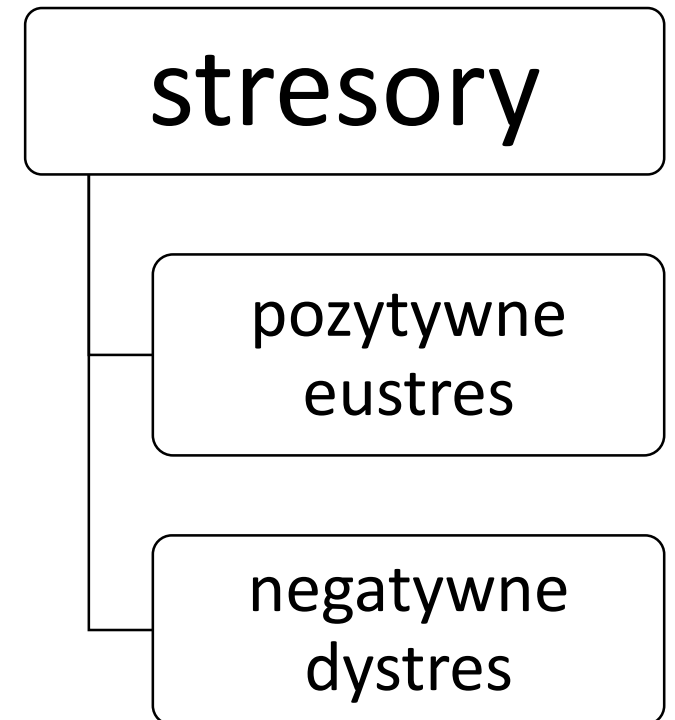
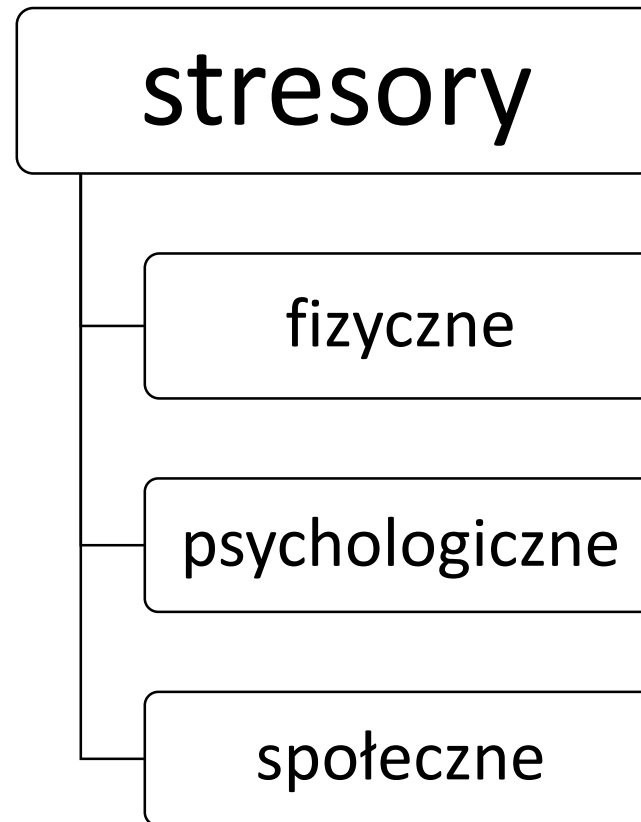
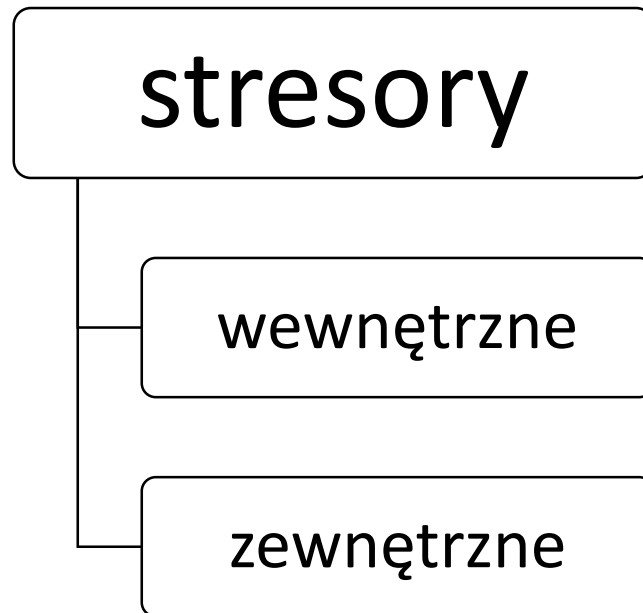
KRZYWA STRESU



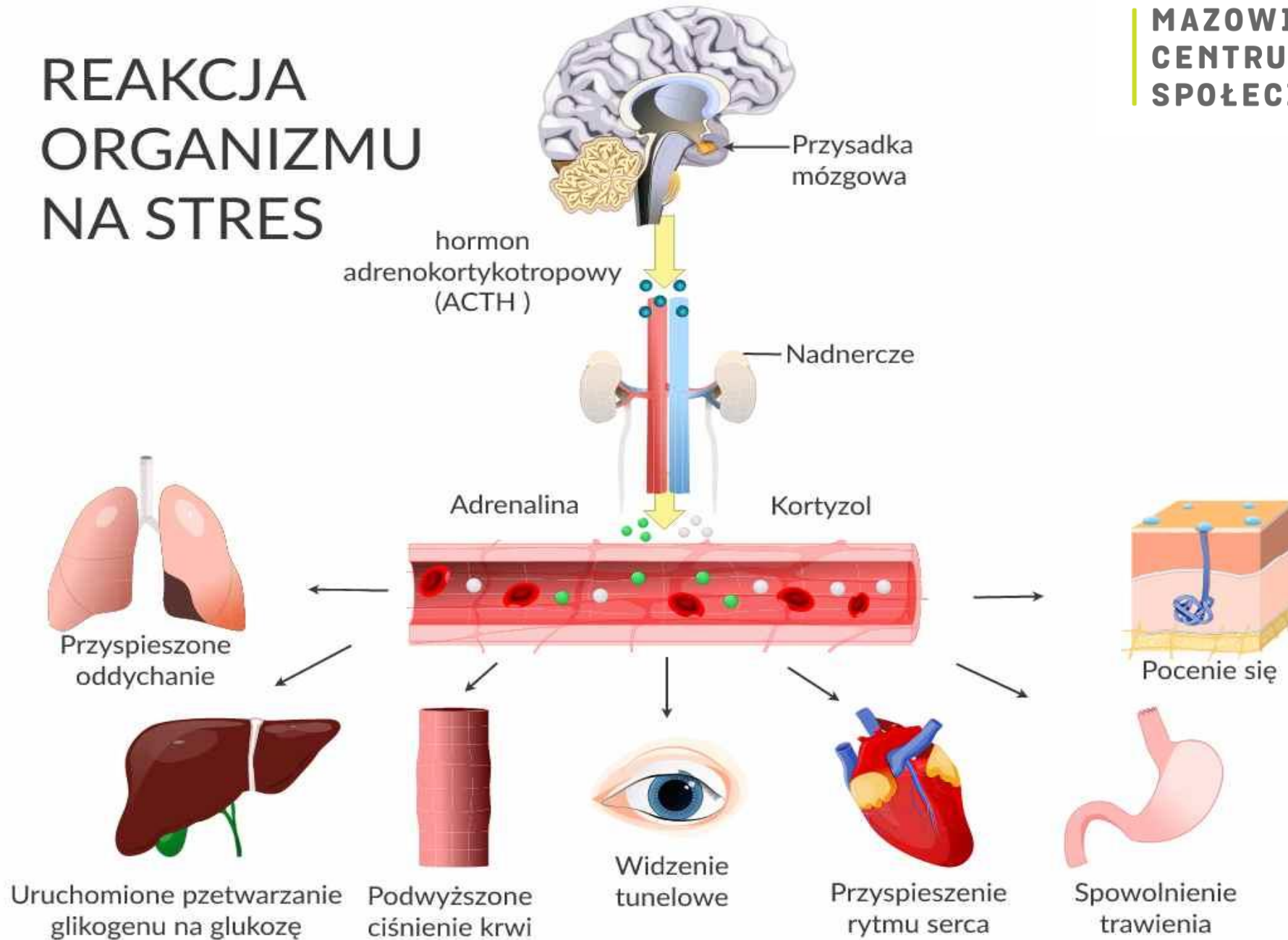
Mechanizm powstawania stresu i jego skutki dla organizmu



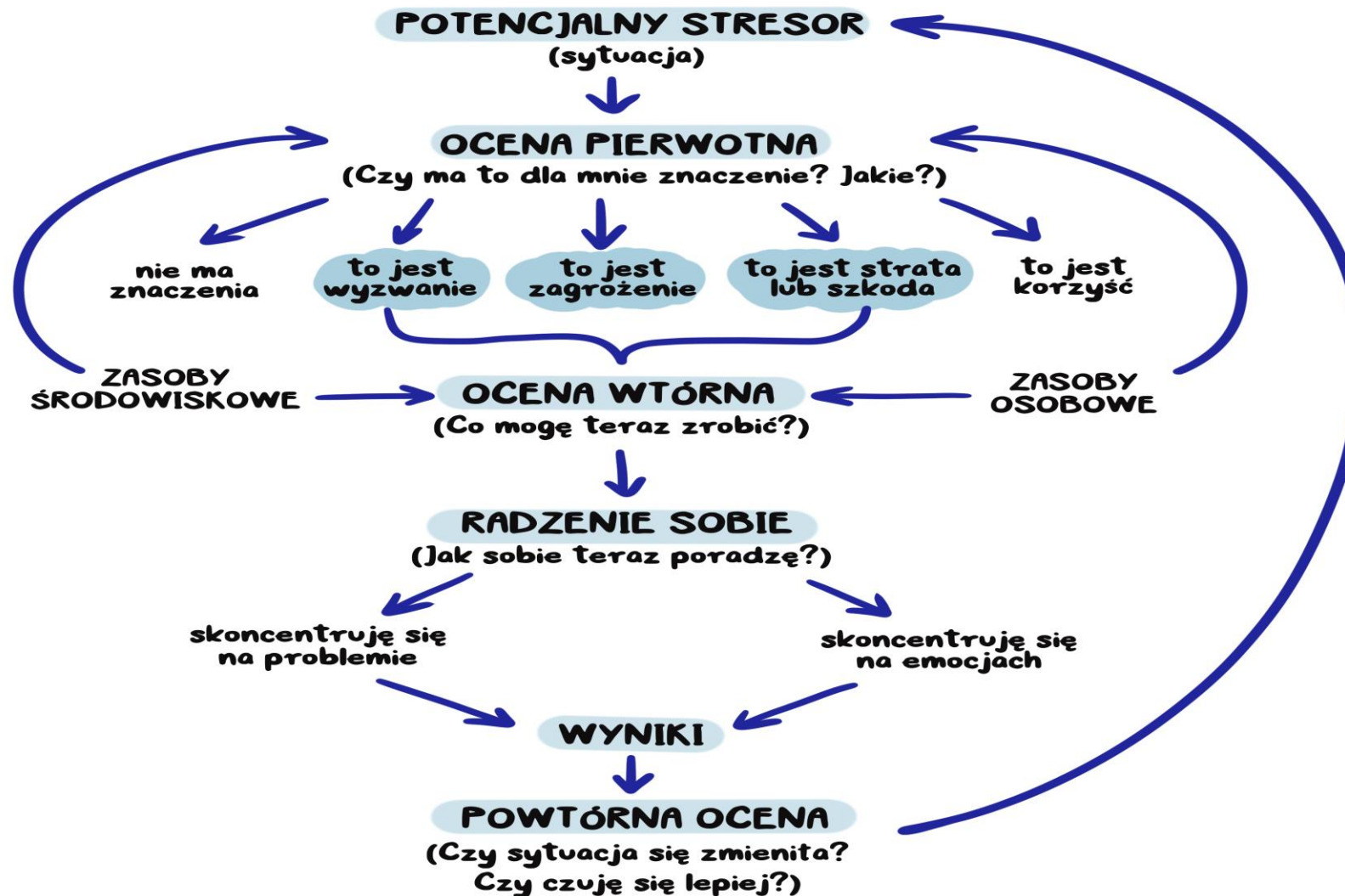
Bodźce stresowe



REAKCJA ORGANIZMU NA STRES



MODEL STRESU I RADZENIA SOBIE WG LAZARUSA I FOLKMAN, 1984



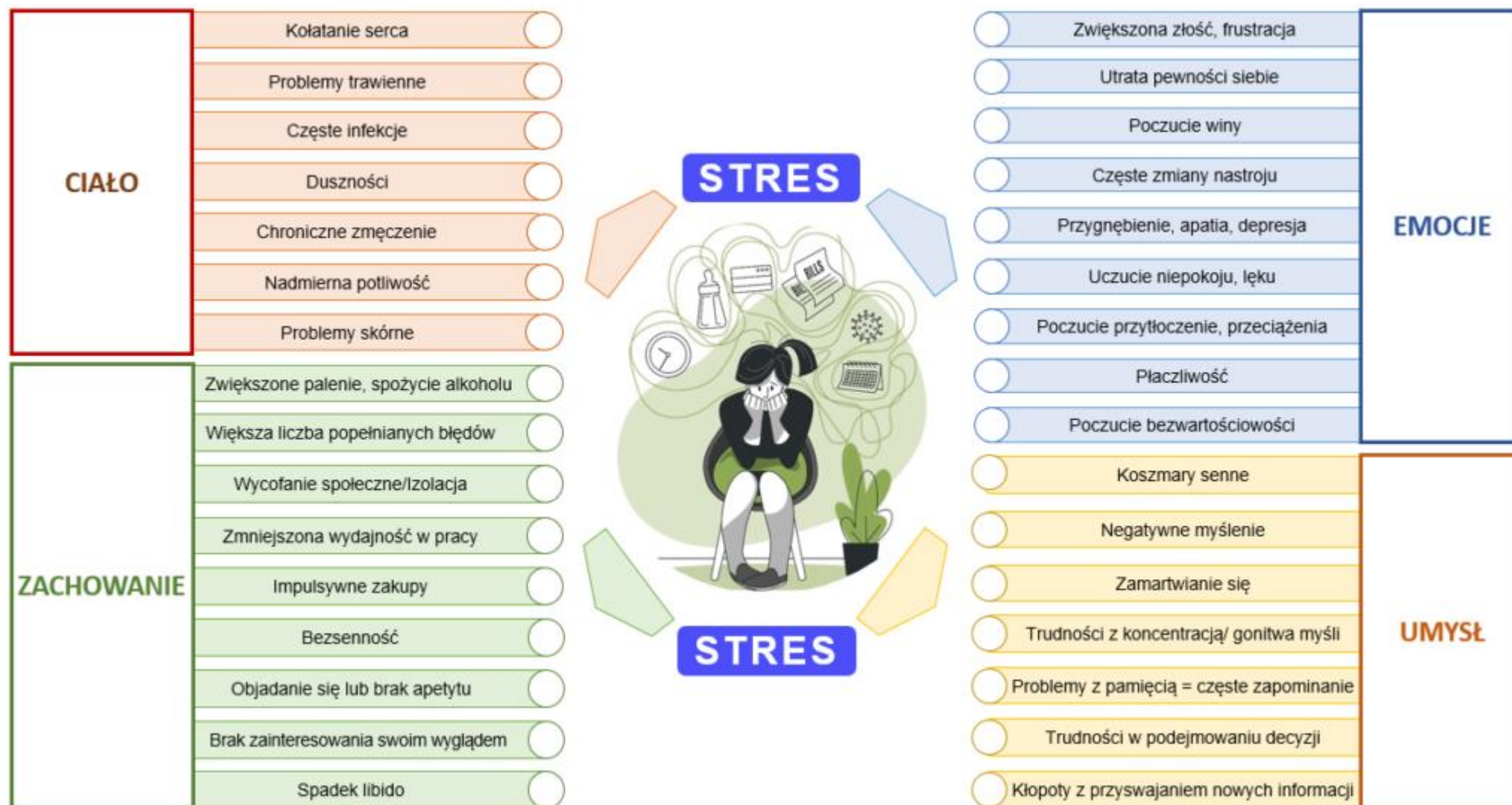


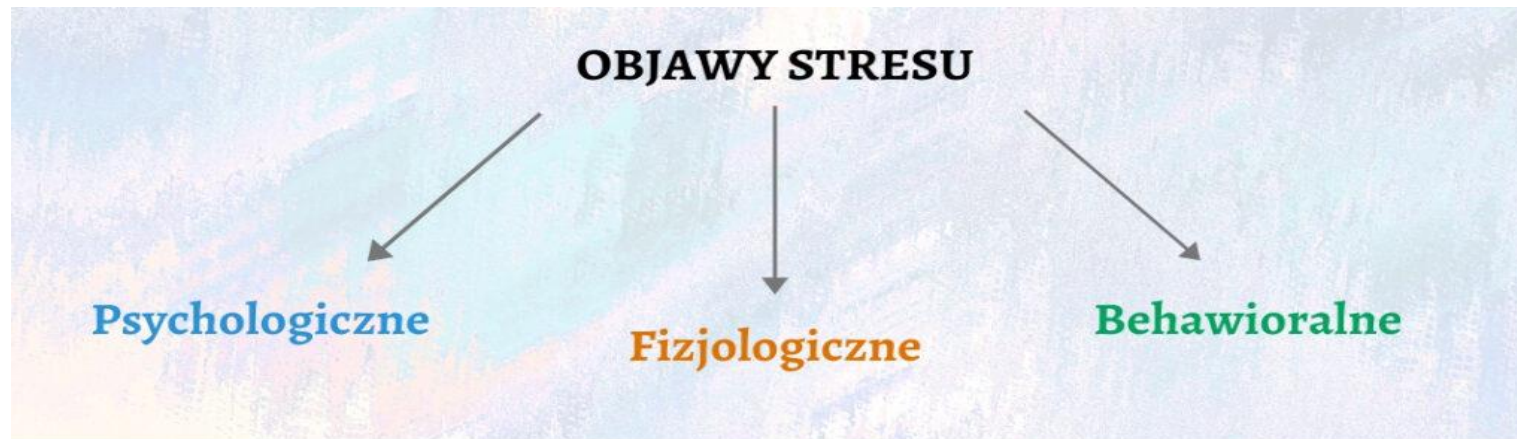
U każdej osoby stres może przejawiać się w inny sposób.

Stres krótkotrwały:

- poprawia koncentrację
- poprawia zapamiętywanie
- ułatwia odtwarzanie informacji z pamięci
- przyspiesza kojarzenie
- skraca czas reakcji
- dodaje energii do działania
- zwiększa kreatywność
- działa antydepresyjnie – gdy stres krótkotrwały mija, -
- to osoba zazwyczaj jest w pozytywnym nastroju



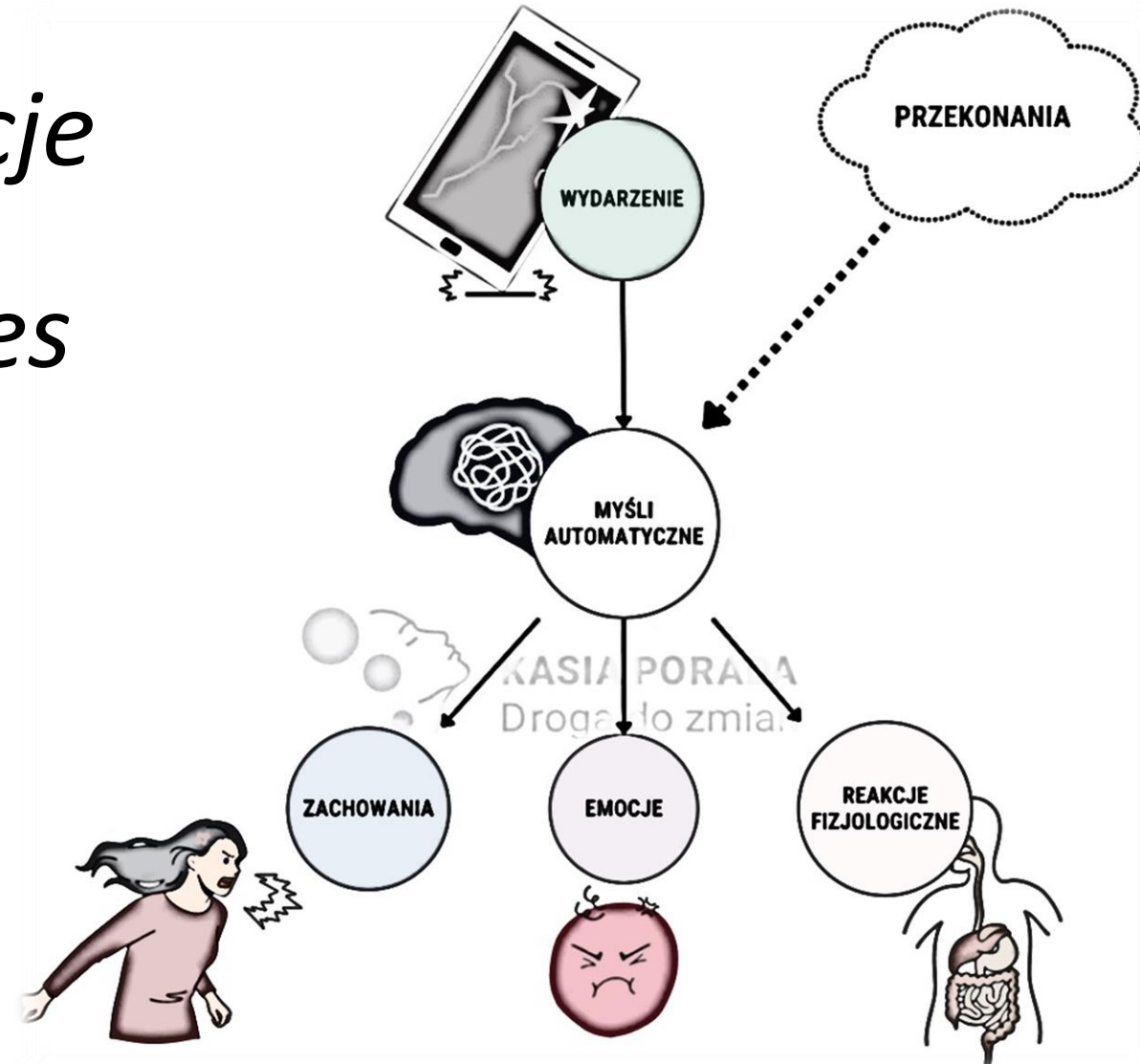




TECHNIKI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

<ul style="list-style-type: none"> • pozytywne otoczenie • kontakt z bliskimi • automotywacja • medytacja/modlitwa • inna perspektywa spojrzenia na problem • życie w zgodzie z potrzebami • konsultacja z psychologiem bądź psychoterapeutą 	<ul style="list-style-type: none"> • zadbanie o jakość snu • zdrowa, zrównoważona dieta • aktywność fizyczna • relaksujące kąpiele • masaż • joga • ćwiczenia spokojnego oddechu • mindfulness - techniki relaksacyjne • spacerowanie • picie zielonej herbaty bądź naparu z ziół • spożywanie dużych ilości wody 	<ul style="list-style-type: none"> • nagradzanie siebie - kupno prezentu, spożycie czegoś słodkiego • oglądanie filmów, seriali o pozytywnym charakterze • słuchanie muzyki - muzykoterapia • rysowanie/malowanie • robótki ręczne • rozwijanie zainteresowań • gotowanie • wiosenne porządki • unikanie długotrwałego przeglądania social media
---	--	---

Zachowanie i emocje jako reakcja na stres



Co to wszystko oznacza w praktyce? Oto przykład jak powstają emocje:

Wyobraź sobie taką sytuację:

W pracy, idziesz korytarzem, przechodzisz obok koleżanki i mówisz “cześć”.

Jednak ona całkowicie Cię ignoruje.

Zdarzenie to może wywołać w Tobie różne reakcje:

Myśli: Co za ignorantka! Jak mogła tak mnie olać!

Emocje: Silna złość.

Zachowanie: Nie będę się do niej odzywać, Potraktuję ją tak samo! Zignoruję ją, zademonstruję swoje „oburzenie” w jej obecności.

Co to wszystko oznacza w praktyce? Oto przykład jak powstają emocje:

Spróbujmy jednak przyjrzeć się innym wariantom odbioru tej sytuacji, np.:

Myśli: „Może coś się stało?”

Emocje: Obawa, zaniepokojenie.

Zachowanie: Podchodzisz do koleżanki i z troską pytasz co się stało i czy możesz jakoś pomóc.

Lub:

Co to wszystko oznacza w praktyce? Oto przykład jak powstają emocje:

Myśli: „Pewnie nie usłyszała”.

Emocje: obojętność.

Zachowanie: Wracam do swoich spraw, porozmawiam z nią później.

Sytuacja ciągle ta sama, a reakcje na nią są całkowicie odmienne, zarówno jak ich konsekwencje dla Ciebie.

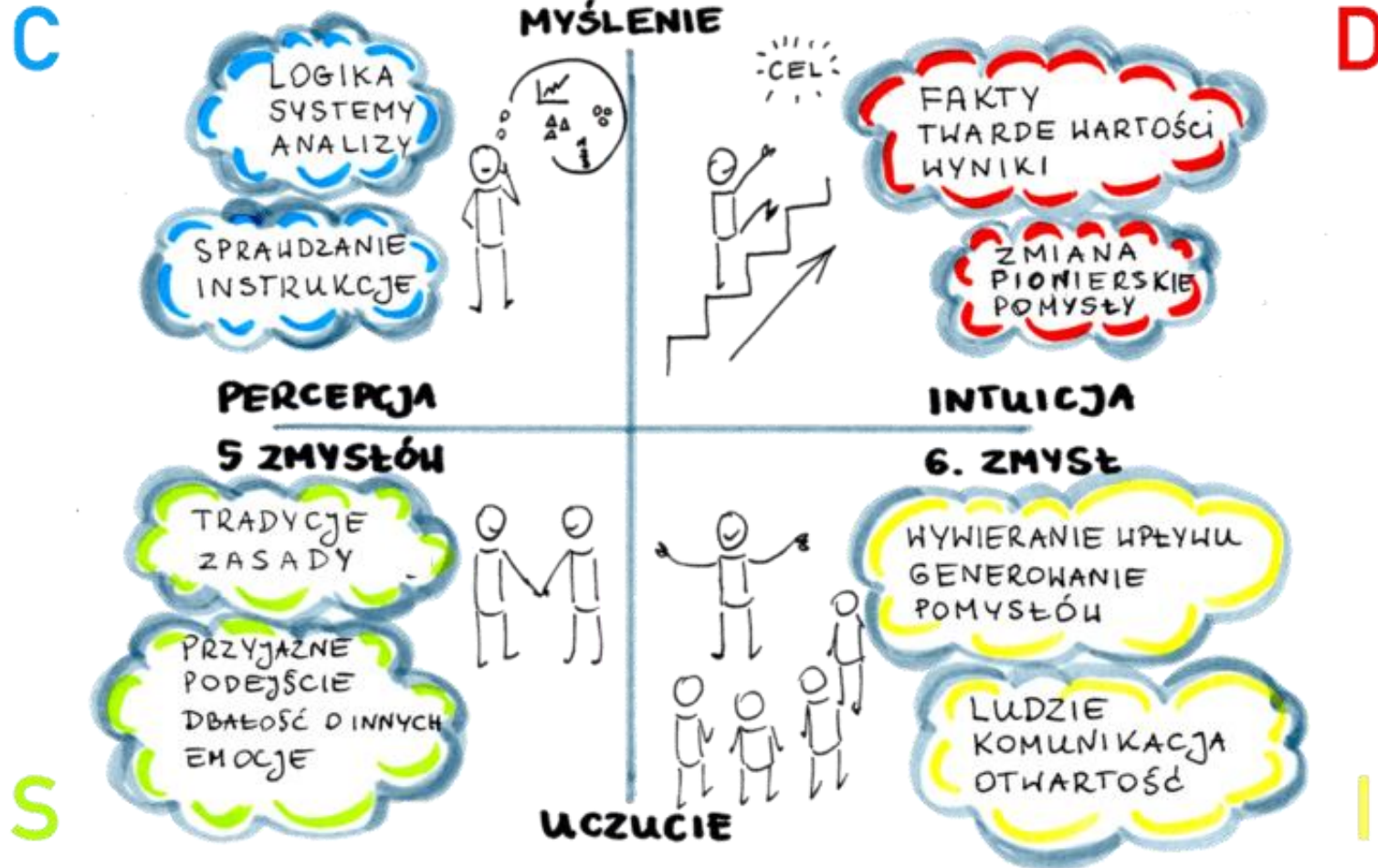
A to wszystko za sprawą odmiennego sposobu myślenia.

Spojrzenie z różnych perspektyw, często pozwala uniknąć nieprzyjemnych emocji oraz sytuacji konfliktowych.

Jak rozpoznać emocje w ciele? Jak odczytywać emocje?

- gniew i złość często spinają szczękę oraz plecy, tworząc przy tym napięcie wokół ramion na plecach;
- strach i lęk odpowiadają za napinanie przepony, prowadząc do splotenia oddechu i sprawiając, że dłonie lub stopy stają się zimne;
- niepewność lokuje się w krzyżu;
- bezsilność, a więc ukryta złość, jest często odczuwana w rękach i nogach;
- tłumione impulsy seksualne ujawniają się usztywnionymi i nieruchomymi pośladkami;
- trudności w zaufaniu drugiemu człowiekowi czy światu objawia się charakterystycznie poprzez odczuwalne napięcie z przodu klatki piersiowej. Doprowadza to do tego, że pierś jest zapadnięta.

Osobowość a reakcje na stres



Moja strategia radzenia sobie ze stresem

- STOP – zauważ stres;
- Błędne koło stresu – rozpoznanie czynników stresogennych;
- Moja tarcza – moje zasoby w przeciwdziałaniu stresowi;
- DZIAŁAM – wdrożenie mojej strategii radzenia sobie ze stresem.

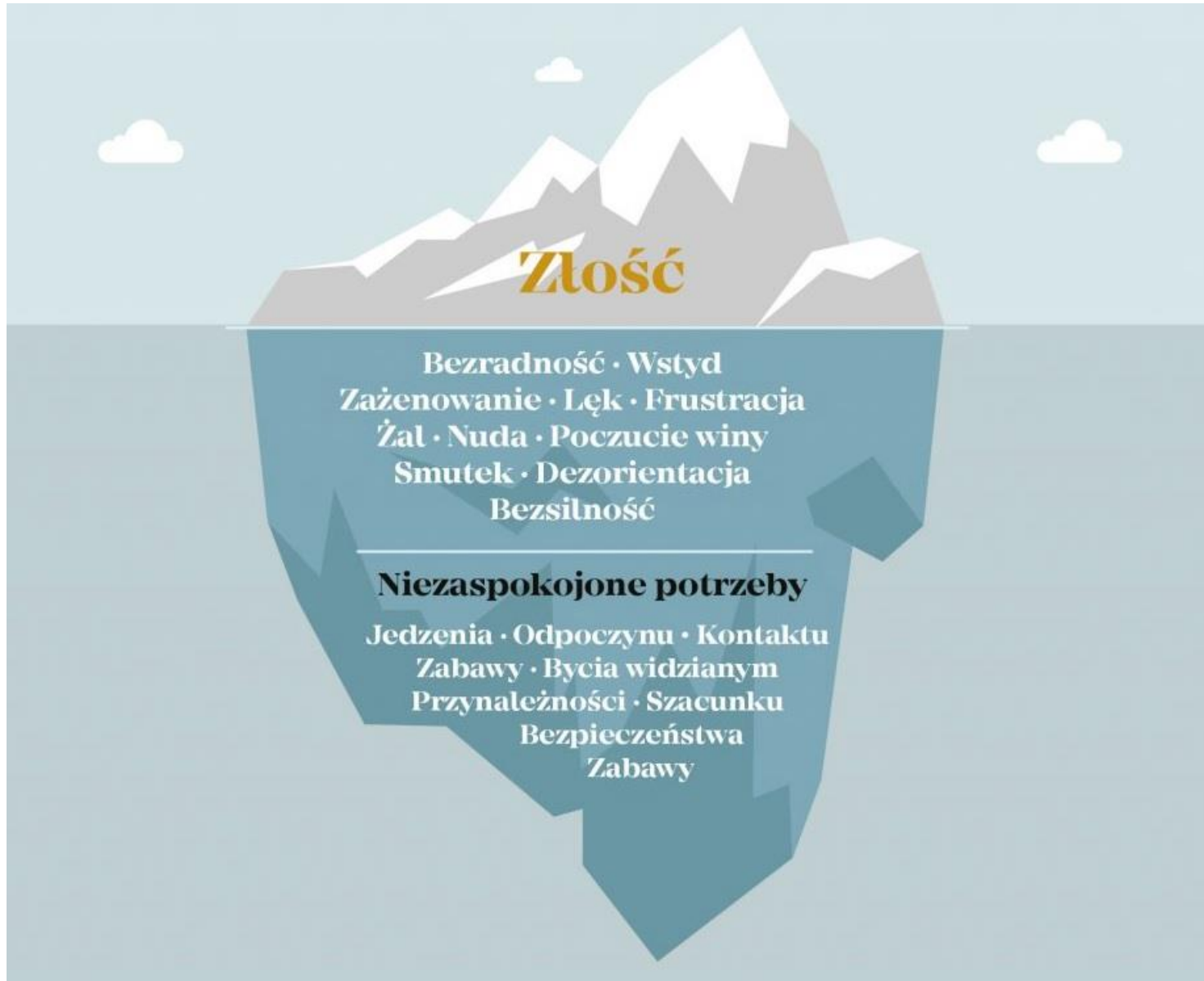
Jaka jest zależność pomiędzy stresem i konfliktem?

Stres jest silnie powiązany z relacjami jakie tworzysz z innymi, a one często stanowią podłoże konfliktów.

Z jednej strony więc stres jest elementem biorącym udział w powstawaniu konfliktu, a z drugiej jest elementem nasilającym jego przebieg.

Może być więc punktem zapalnym, bo gdy jesteś w złej kondycji psychicznej wystarczy chwila aby wybuchnąć.

Może też być powodem dla którego Twoje relacje są zdominowane przez konflikty, bo jesteś już zestresowany/zestresowana.



Techniki redukowania napięcia stresowego

- *Relaksacja*
- *Uważność*
- *„Totalna trójka zdrowego trybu życia”*



1. Cel

RELAKSACJA:

- rozpoznawanie wczesnych sygnałów pobudzenia vegetatywnego organizmu,
- **nauka regulacji aktywności układu vegetatywnego** (nauka odprężania!)
- redukcja stresu i lęku



2. Techniki

RELAKSACJA:

- trening progresywnej relaksacji mięśni Jacobsona,
- trening autogenny Schultza,
- nauka oddechu torem brzuszny,
- wizualizacje
- trening relaksacji stosowanej



1. Cel

UWAŻNOŚĆ:

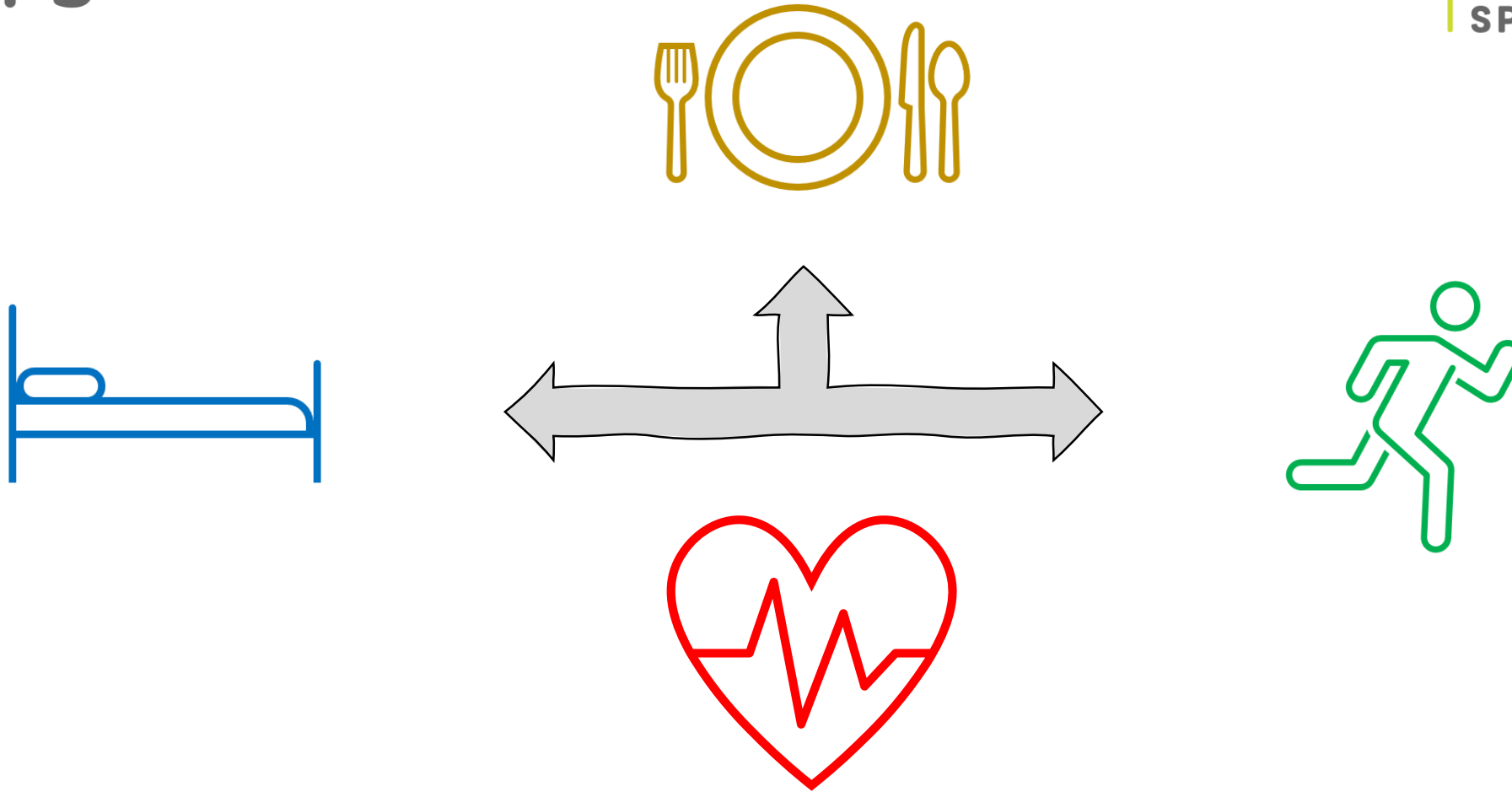
- **zakorzenianie świadomości w chwili obecnej;**
- relokacja uwagi z perspektywy tam i wtedy do tu i teraz,
- uwalnianie klienta od przeszłości i przyszłości, które jest źródłem ruminacji i/lub zamartwiania się.



2. Techniki

UWAŻNOŚĆ:

- medytacja,
- praktyki oparte na ruchu np. joga, uważne spacerowanie itp.
- uważność rutynowych czynności ćwiczenia związane z obserwacją wybranego przedmiotu
- obserwacja oddechu

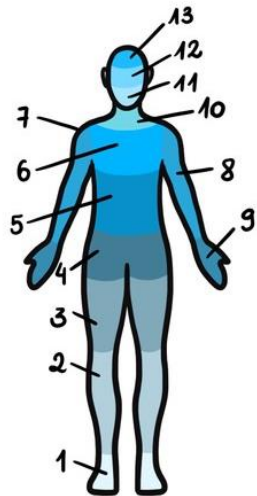


„Totalna trójka zdrowego trybu życia”

RELAKSACJA:

- trening progresywnej relaksacji mięśni Jacobsona,

Relaksacja mięśni



15 sekund - napinaj

15 sekund - rozluźniaj

Zanim rozpocznieś -
skonsultuj się z lekarzem

- trening autogeny Schultz,

Etapy treningu autogenego Schultz

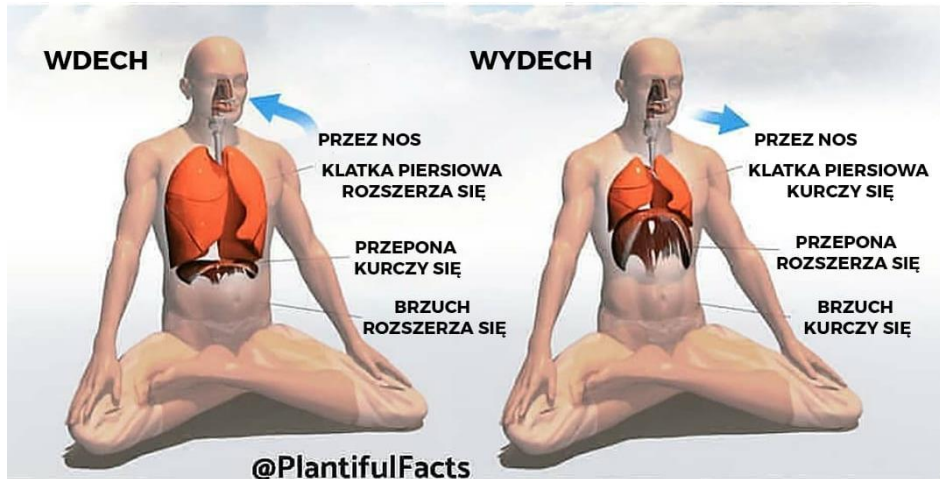
- ◆ uczucie ciężaru ciała
- ◆ uczucie ciepła w różnych częściach ciała
- ◆ regulacja swobodnego oddychania
- ◆ regulacja pracy serca
- ◆ uczucie ciepła w okolicy splotu słonecznego
- ◆ uczucie chłodu na czole



RELAKSACJA:

nauka oddechu torem brzuszny,

wizualizacje



GŁĘBOKIE ODDYCHANIE JEST JEDNYM Z NAJSILNIEJSZYCH NARZĘDZI SAMOLECZENIA ORGANIZMU. OBNIŻA CIŚNIENIE KRWI, ZMNIJSZA TĘTNO, OBNIŻA HORMONY STRESU, ĆWICZY PŁUCA, ZWIĘKSZA ENERGIĘ FIZYCZNĄ I PSYCHICZNĄ, POPRAWIA ODPORNOŚĆ

RELAKSACJA
WIZUALIZACJA
BEZPIECZNE
MIEJSCE





trening relaksacji stosowanej

metoda polegająca na wyposażeniu pacjenta w zdolność do ekspresowego odprężenia się w trakcie sytuacji budzących lęk. Pacjent w ramach regularnego treningu, trwającego od kilku do kilkunastu tygodni i składającego się z technik behawioralnych, uczy się skracać czas potrzebny do relaksacji. Trening ten polega na skrupulatnym udziale w cotygodniowych sesjach i wykonywaniu zadań domowych; składa się z 6 faz oraz serii ćwiczeń podtrzymujących. Oprócz tego, obejmuje on elementy psychoedukacji, progresywnej relaksacji mięśniowej i wykorzystuje – między innymi – mechanizmy warunkowania sprawczego i warunkowania wzajemnego.

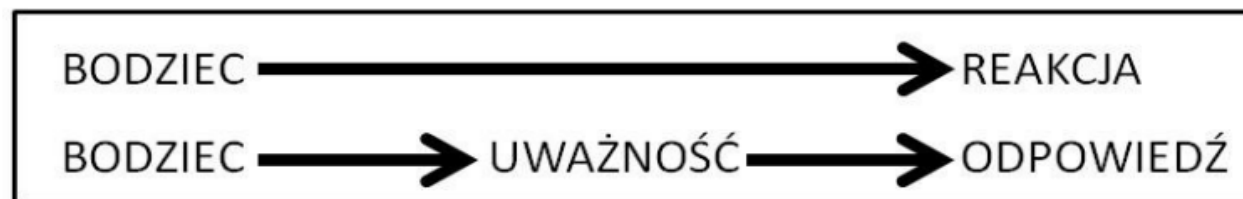
Trening relaksacji stosowanej jest polecany w szczególności pacjentom o zdiagnozowanych zaburzeniach lękowych, bądź zaburzeniach związanych ze stresem.

UWAŻNOŚĆ:



**„Pomiędzy bodźcem a odpowiedzią na niego jest przestrzeń.
To przestrzeń na naszą wolność i siłę, by wybrać naszą odpowiedź”**

Stephen Covey



UWAŻNOŚĆ:

medytacja,

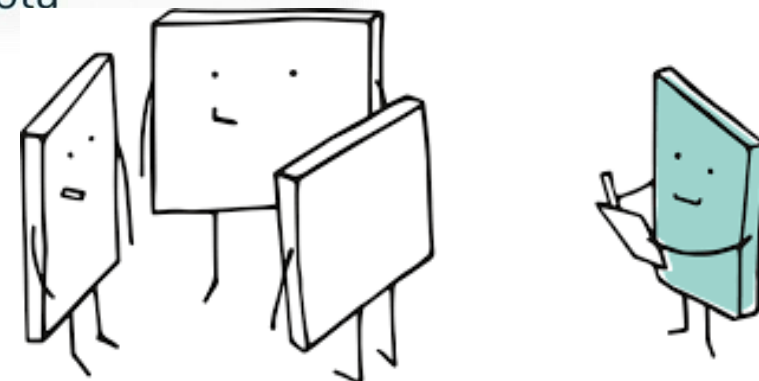


praktyki oparte na ruchu np. joga, uważne spacerowanie itp.



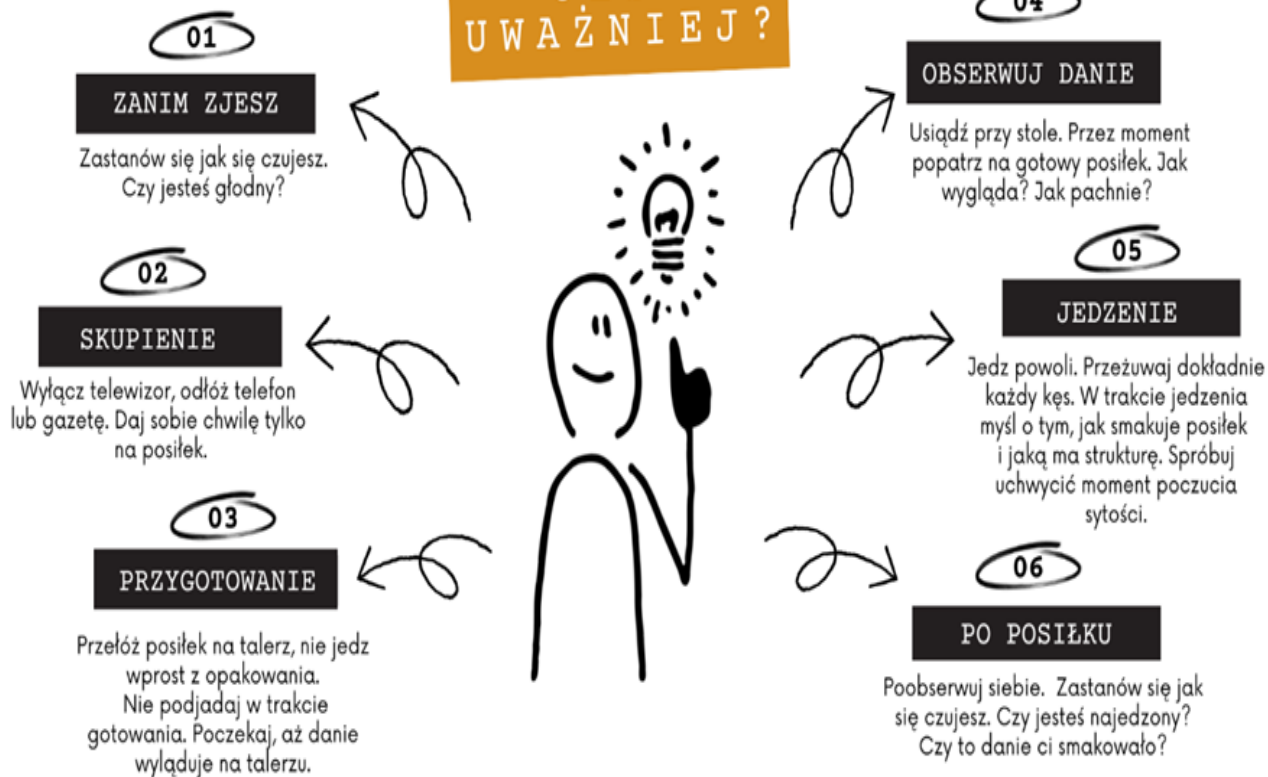
uwaga przy rutynowych czynnościach ćwiczenia związane z obserwacją wybranego przedmiotu

obserwacja oddechu

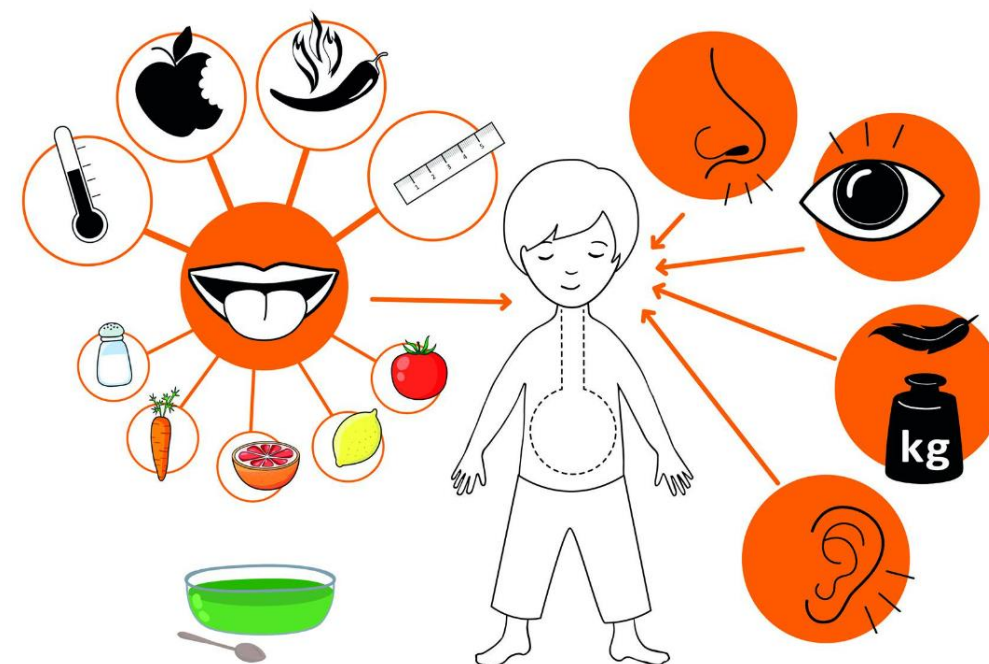


UWAŻNOŚĆ:

Jak JEŚĆ UWAŻNIEJ?



Co czujesz, gdy jesz?



JAK UWAŻNOŚĆ POMAGA GŁĘBOKO DBAĆ O SIEBIE?

Ćwicząc uważność
budujesz relację z:

CO Z TEGO MASZ?

CIAŁEM

WIDZISZ SWÓJ
POZIOM BATERII



CZYTASZ SYGNAŁY
OSTRZEGAWCZE



WYDŁUŻASZ
CZAS REAKCJI



PANUJESZ
NAD EMOCJAMI



UMYSŁEM

WIDZISZ
SWOJE MYŚLI



GASISZ
"MYŚLI
ZAPALNIKI"



PANUJESZ NAD
BŁĄDZĄCYM
UMYSŁEM

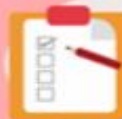


UMIESZ WYJŚĆ
Z "CZARNEJ
DZIURY"



DUSZĄ

JESTEŚ DLA
SIEBIE WAŻNA



JESTEŚ DLA SIEBIE
WYROZUMIAŁA



JESTEŚ DLA
SIEBIE DOBRA

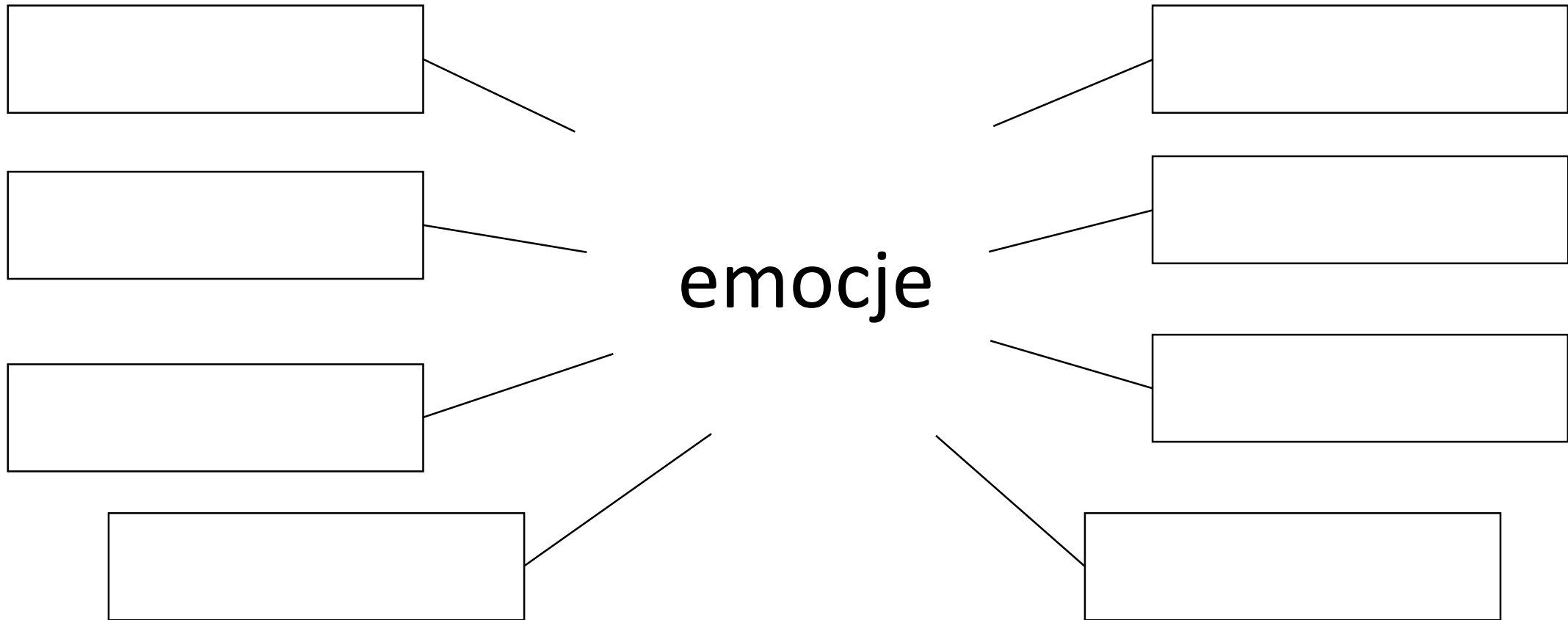


WYPEŁNIA CIĘ
WDZIĘCZNOŚĆ



*„Totalna trójka zdrowego trybu życia”
profilaktyka doświadczania
nadmiernego napięcia stresowego,
czyli budowanie odporności na stres*

https://www.youtube.com/watch?v=HOJDt4PPJ_Q&t=711s



EMOCJE z łac. *e movere* znaczy poruszać, w ruchu to:

- stan znacznego poruszenia umysłu;
- krótkotrwały stan psychiczny o charakterze oceniającym, afektywnym bądź intencjonalnym;
- procesy psychiczne, które nadają wrażeniom subiektywną wartość oraz jakość.

emocje

- nietrwałe, przemijające
- rodzą się w części mózgu zwanej ciałkiem migdałowatym
- są reakcją człowieka na jakieś wydarzenia i powstają samoczynnie
- pochodzą z odpowiedzi układu nerwowego (współczulnego i przywspółczulnego)
- są proste, intensywne i zazwyczaj krótkotrwałe

Na przykład, ktoś nagle wyskoczy z pokoju obok z głośnym „Bu!”.
Przestraszę się.

Moje serce zabije mocniej, obleję się potem, może nawet krzyknę i zerwę się do ucieczki, albo walki z „napastnikiem”.

Emocje ostrzegły mnie o niebezpieczeństwie, spowodowały konkretne reakcje w ciele i dały siłę do działania.

uczucia

- trwalsze od emocji
- rodzą się w części mózgu zwanej płatem czołowym
- pochodzą z naszej interpretacji wydarzeń i wrażeń
- rozwijają się stopniowo, mogą ulegać zmianie i być obecne przez wiele dni, tygodni, miesięcy lub może nawet lat
- stabilny, stały stosunek do kogoś, czegoś lub sytuacji

Na przykład, ktoś spotyka osobę, którą odbiera jako atrakcyjną, czas spędzany z nią przynosi przyjemne emocje, dochodzi do porozumienia między tymi osobami i pojawia się uczucie sympatii, zakochania, a w wyniku rozwoju tego uczucia miłość.

Podczas trwania tego uczucia mogą pojawiać się różne emocje, które nie będą wpływać na jego zmianę, np.

pojawia się kłótnia między osobami, jedna podnosi głos, pojawia się emocja złości, ale to nie zmienia uczucia miłości

PODSTAWOWE RODZAJE EMOCJI



RADOŚĆ



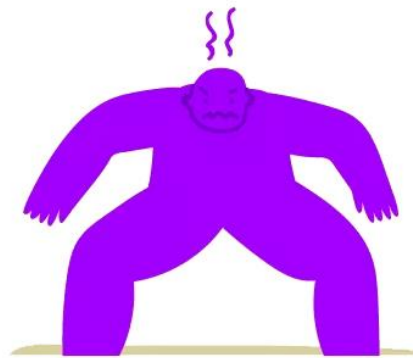
SMUTEK



STRACH



WSTRĘT



ZŁOŚĆ

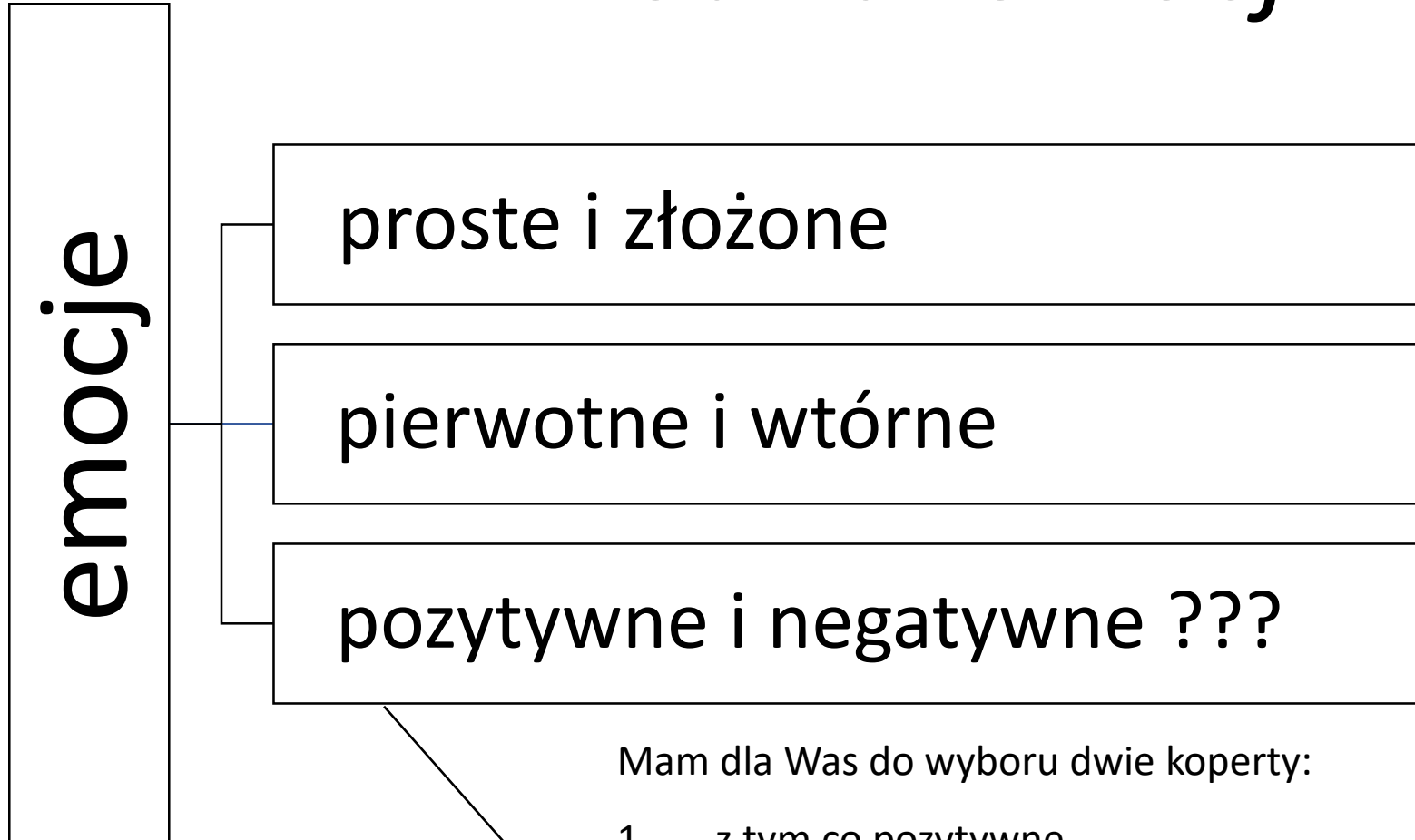


ZASKOCZENIE

Emocje podstawowe i pochodne



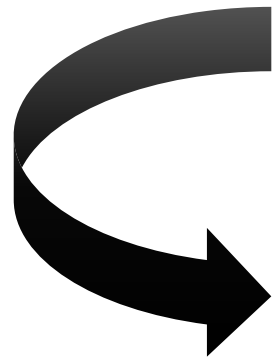
Podział emocji



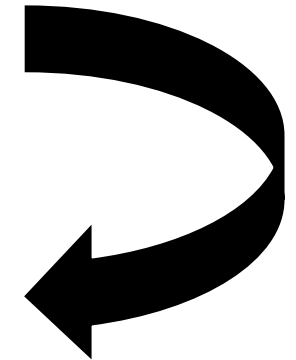
Mam dla Was do wyboru dwie koperty:

1. z tym co pozytywne
2. z tym co negatywne

którą kopertę zabieracie ze sobą ?



Emocje pozytywne i negatywne ???

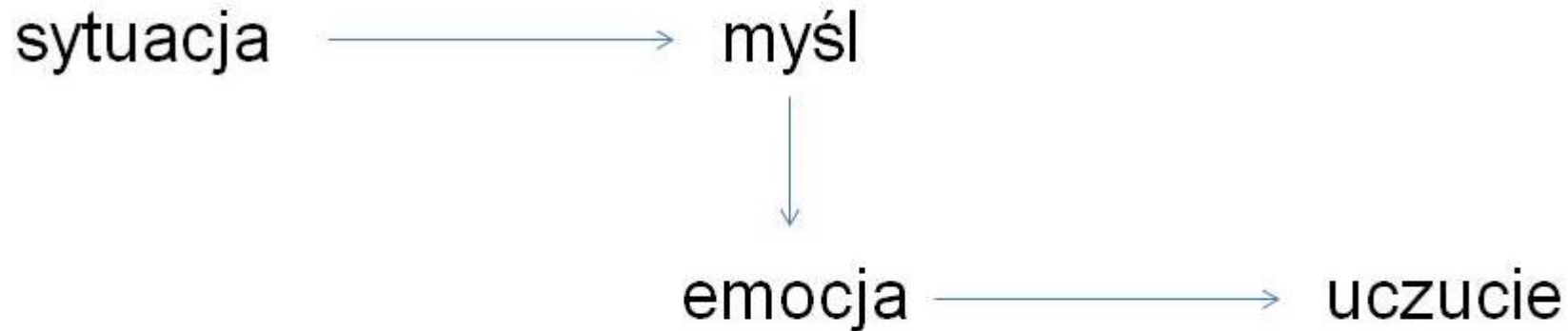


Emocje przyjemne i nieprzyjemne

To co jest dla nas korzystne, zdrowe i nas chroni
nie zawsze jest w naszym rozumieniu dobre, np.:

- leki – mogą mieć gorzki smak,
- szpinak – zdrowy, a nie wszyscy lubią,
- sport, aktywność fizyczna - może narazić nas na kontuzje

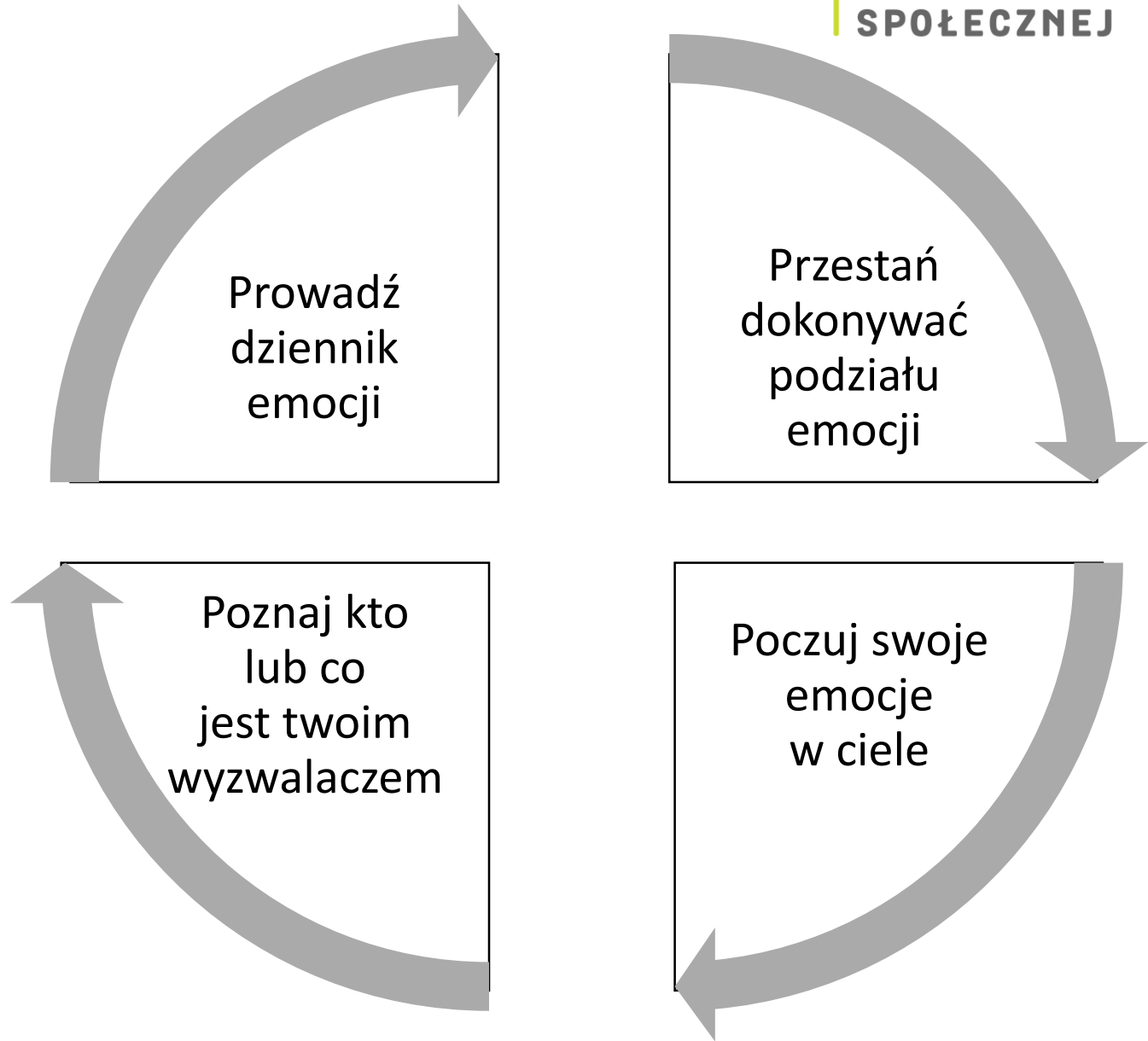
Skąd się biorą emocje i uczucia



3 aspekty

- poznawczy – dotyczy rozpoznania przyczyn
- fizjologiczny – dotyczy reakcji ciała
- behawioralny – dotyczy podjętego zachowania

Samowiedomość 4 x P



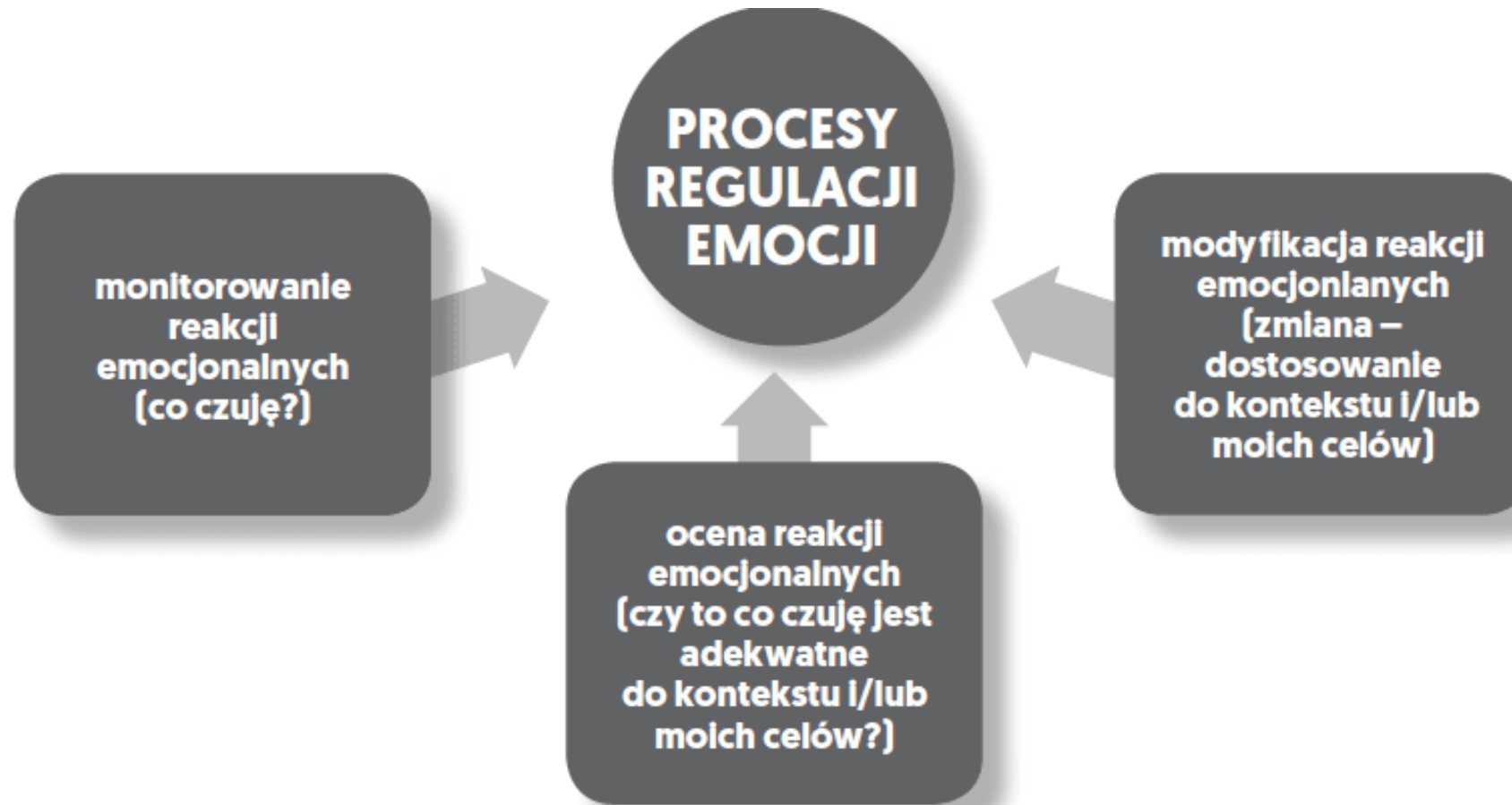


Emocjonalna samoregulacja



Odpowiednie nasilenie emocji pozwala nam realizować swoje cele i mieć dobre samopoczucie. Nasilenie emocji nie musi być stale identyczne, ale jeśli ciągle jest ich zbyt dużo lub zbyt mało nasza równowaga jest zachwiana.





SAMOREGULACJA EMOCJI

ZŁOŚĆ

ZATRZYMAJ SIĘ NA CHWILĘ DOPÓKI NIE ZACZNIESZ MYŚLEĆ BARDZIEJ JASNO, BYŚ MÓGŁ REAGOWAĆ RACJONALNIE, NIE EMOCJONALNIE

PRZYTŁOCZENIE

ZAPISZ CO MASZ DO ZROBIENIA I SKUPIAJ SIĘ NA JEDNYM ZADANIU NARAZ POD KĄTEM WAŻNOŚCI

NIEPEWNOŚĆ SIEBIE

POPRACUJ NAD TYM, BY DOCENIAĆ I AKCEPTOWAĆ SIEBIE. WSZYSTKIE WADY I NIEDOSKONAŁOŚCI.

Psycholog Pisze 

ODRZUCENIE

ODRZUCENIE TO PRZEKIEROWANIE. TO FATALNE UCZUCIE, ALE NIE POZWÓL BY CIĘ ZJADŁO.

ZNIECHĘCENIE

BĄDŹ DLA SIEBIE DOBRY I PAMIĘTAJ CZEMU W OGÓLE ZACZAŁEŚ. UŻYJ TO JAKO SWOJEJ SIŁY DO DALSZEGO DZIAŁANIA.



wstręt

- ① zmarszczony nos
- ② uniesiona górna warga



pogarda

- ① napięty jeden kącik ust i uniesiony do boku



smutek

- ① uniesione wewnętrzne konce brwi
- ② zmarszczki poniżej powiek
- ③ opadnięte kąciki ust

7 podstawowych mikroekspresji



strach

- ① brwi uniesione i ściągnięte
- ② uniesione powieki -widać białka oczu
- ③ wargi ściągnięte w tył



złość

- ① opuszczone i ściągnięte brwi
- ② napięte powieki
- ③ ściągnięte wargi



zaskoczenie

- ① uniesione brwi szeroko
- ② otwarte oczy
- ③ opuszczona żuchwa

Lie to me*



szczęście

- ① krótkie łapki wokół oczu
- ② zaaangażowane mięśnie policzków
- ③ uniesione kąciki ust

→ Mimika Twarzy



- Zaciśnięte usta - złość, skrytość, koncentracja
- Otwarte lekko usta - zaskoczenie, zdziwienie lub znużenie
- Otwarte szeroko usta - przestraszyć lub radość
- Przygryzienie wargi - smutek, rozżalenie, zdenerwowanie, nieśmiałość, strach
- Zarumienienie twarzy, wypieki - lęk, wstyd, zakłopotanie
- Uniesione w górę brwi - zrozumiałość, niedowierzanie, przerażenie
- Brwi ściągnięte - gniew
- Powieki szeroko otwarte - strach, uleganie sugestii
- Powieki opuszczone - uwaga, nuda, skromność



→ Kontakt Wzrokowy



- Patrzenie na rozmówcę - zainteresowanie, zaufanie, natręctwo
- Odwracanie wzroku - nieufność, unikanie kontaktu
- Patrzenie w dół - wstyd, zażenowanie, niepewność, koncentracja
- Patrzenie w górę - poszukiwanie wyjścia, wspomnienia
- Oczy nieruchomo wpatrzone w jeden punkt - zaabsorbowanie, niepokój, lęk
- Brak kontaktu wzrokowego - koncentracja, strach lub zarozumiałość
- Wędrowanie oczami w górę - strach, irytacja
- Wędrowanie oczami w dół - zarozumiałość
- Brwi zmarszczone - smutek, zatroskanie lub złość

→ Gestykulacja

- Wzruszenie ramionami - niepewność, brak zdecydowania, lekceważenie, brak zainteresowania
- Uniesienie ramion do góry - wstyd, strach, nerwowość
- Opuszczenie ramion w dół - rozczarowanie lub zniechęcenie
- Drżenie rąk - silny lęk lub złość
- Dłonie zaciśnięte w pięść - silny lęk lub złość
- Ręce rozluźnione, dłonie gestykują - otwartość, zainteresowanie
- Ręce sztywne, brak gestów - napięcie psychiczne
- Palce uderzają w stół - złość, niecierpliwienie lub lekceważenie
- Stukanie stopą - niecierpliwość, niepokój, chęć zakończenia rozmowy
- Pocieranie karku - frustracja, gniew



→ Ruchy Głową

- Kiwanie głową w pionie (potakiwanie) - zgoda, zrozumienie, uważne słuchanie
- Kręcenie głową w poziomie - niezgoda, brak zrozumienie
- Powolne opuszczanie głowy - smutek, rozpacz, przygnębienie
- Szybkie opuszczenie głowy - strach, złość, niepewność
- Powolne odchylenie do tyłu - powątpiewanie
- Szybkie odchylenie do tyłu - opór
- Pochylenie głowy na boki - uległość
- Powolny skłon w bok - niedowierzanie, zarozumiałość
- Szybki skłon w bok - sceptyczne zainteresowanie
- Przesunięcie do przodu - koncentracja uwagi, przychylność lub agresja
- Przesunięcie do tyłu - wyczekiwanie, sceptycyzm



→ Pozycja Ciała

- Sztywne siedzenie - niepewność, napięcie, lęk
- Zgrabienie się - smutek, przygnębienie lub zamykanie się w sobie
- Siadanie na brzegu krzesła - niepewność, zdenerwowanie
- Skrzyżowane ręce na piersi - odmowa, niechęć, unikanie kontaktu
- Ręce w kieszeniach - brak pewności siebie, nieufność
- Ręce trzymane z tyłu - pewność siebie
- Skrzyżowanie rąk z przodu - opanowanie, skrytość, uległość
- Skrzyżowanie rąk z tyłu - nieśmiałość, arogancja
- Palce splecione ze sobą - koncentracja





→ Dotyk i kontakt fizyczny

- Wyciągnięcie ręki na powitanie - chęć nawiązania kontaktu
- Mocny uścisk dłoni - pewność siebie, zdecydowanie
- Mokre dłonie - zdenerwowanie
- Poklepywanie po ramieniu - protekcjonizm
- Posadzenie rozmówcy za biurkiem, w znacznej odległości - unikanie kontaktu, izolowanie się



Zarządzanie emocjami – 4 kroki

1. Zarządzanie swoimi emocjami należy rozpocząć od zrozumienia tego, że złe emocje nie istnieją.
2. Pozwól samemu sobie na odczuwanie emocji.
3. Obserwuj, obserwuj i jeszcze raz obserwuj.
4. Bądź krytyczny wobec swoich myśli.

Pracownik socjalny jako funkcjonariusz publiczny

Analizując zadania zawodowe pracowników socjalnych oraz zaistniałe wobec nich akty przemocy towarzyszące wykonywanej przez nich pracy, należy wskazać, że wykonywanie tego zawodu niewątpliwie wiąże się z zagrożeniem przemocą fizyczną.

Mając na względzie fakt, że:

- 1) pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona przewidziana dla funkcjonariusza publicznego (art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej);
- 2) pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w ośrodku pomocy społecznej, centrum usług społecznych, o którym mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, lub w powiatowym centrum pomocy rodzinie przysługuje:
 - pomoc psychologiczna w przypadku wystąpienia sytuacji bezpośrednio zagrażających jego życiu lub zdrowiu w związku z wykonywanymi czynnościami służbowymi (art. 121 ust. 2a ustawy o pomocy społecznej);
 - prawo do szkoleń podnoszących poziom bezpieczeństwa osobistego podczas wykonywania czynności zawodowych, które przeprowadza pracodawca co najmniej raz na 2 lata (art. 121 ust. 2c ustawy o pomocy społecznej),

przeważająca większość osób mogące wystąpić wobec pracownika socjalnego zagrożenie przemocą fizyczną traktuje jako element wpisany w profesję.

Z relacji pracowników socjalnych wynika, że do najczęściej spotykanych zagrożeń związanych z przemocą, jaką wobec nich lub ich współpracowników dokonał klient lub osoba przebywająca wraz z klientem podczas wykonywania (podejmowania) czynności służbowych, należą:

- znieważenie, wyrażanie pogardy lub lekceważenie w sposób brutalny (przybierają one postać np.: wypowiedzi słownej, w tym posłużenie się wulgarnym obraźliwym słownictwem, wykonywaniem obraźliwych gestów, rysunku – np. karykatury, symboli, znaku lub innego środka przekazu – np. fotografii, pisma, lub za pomocą internetowych portali społecznościowych);
- groźby karalne, w tym wypowiedane telefonicznie (np. groźenie śmiercią lub uszkodzeniem ciała, groźenie najbliższej rodzinie pracownika socjalnego lub jego kolegom/koleżankom z pracy);
- ataki fizyczne nie naruszające nietykalności cielesnej (np.: utrudnianie wejścia do pomieszczenia – zastawianie wejścia/wyjścia własnym ciałem, blokowanie drzwi, uniemożliwianie opuszczenia pomieszczenia – zamknięcie drzwi na klucz, szczucie psem);

- ataki fizyczne naruszające nietykalność cielesną nie powodujące obrażeń ciała (popychanie, chwytanie za rękę, chwytanie za części ubioru, szarpanie za ubiór, obchwyty ciała - tułowia, głowy, przytrzymywanie, potrącanie łokciem, plucie, oblanie wodą, napastowanie seksualne);
- ataki fizyczne naruszające nietykalność osobistą powodujące obrażenia ciała (uderzenie, kopanie, ciągnięcie za włosy, duszenie, rzucenie w pokrzywdzonego rzeczą, rozpylenie gazu, oblanie żrącą cieczą lub gorącą wodą, użycie niebezpiecznego narzędzia);

Jedna piąta relacjonujących wskazuje doświadczenie tego rodzaju aktów przemocy w okresie ostatnich pięciu lat, dwie trzecie w ciągu kariery zawodowej trwającej powyżej pięciu lat.

W ustawie o pomocy społecznej nie występuje definicja lub dookreślenie co należy rozumieć pod pojęciem „bezpieczeństwo pracownika socjalnego”.

Biorąc pod uwagę obciążenia w pracy pracownika socjalnego oraz zagrożeń jakich pracownik socjalnych doświadcza w związku z wykonywaną pracą, można podjąć próbę stworzenia takiej definicji:

- „Działania mające na celu realizację przez pracownika socjalnego zadań zawodowych z jednoczesnym zapewnieniem bezpieczeństwa jego życia, zdrowia i nietykalności osobistej”.
- „Zespół warunków, które powinny być zachowane w zakładzie pracy, aby pracownicy socjalni mogli wykonywać swoje zadania bezpiecznie i bez szkody dla życia, zdrowia i nietykalności osobistej”.
- lub

Pracownik socjalny a funkcjonariusz publiczny?

- Art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej:

Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych.

- Artykuł 115 § 13 k.k., zawierający definicję funkcjonariusza publicznego, nie wspomina o pracowniku socjalnym.
- Z rozwiązaniem tym koresponduje art. 121 ust. 2 u.p.s., który jedynie rozszerza prawną ochronę funkcjonariuszy na pracowników socjalnych.
- Jednakże art. 115 § 13 pkt 4 k.k. wymienia pewną kategorię osób, w której mogą się znaleźć ci pracownicy.
- Zgodnie ze wskazanym przepisem status funkcjonariuszy publicznych mają pracownicy socjalni będący pracownikami administracji rządowej, innego organu państwowego lub samorządu terytorialnego, chyba że wykonują wyłącznie czynności usługowe, a także inne osoby, w zakresie, w jakim uprawnione są do wydawania decyzji administracyjnych.

Art. 121 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej stanowi że:

„Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych”, co nie oznacza, że pracownik socjalny jest funkcjonariuszem publicznym.

Korzysta on jedynie z ochrony prawnej przysługującej dla funkcjonariuszy publicznych.

Na czym polega specjalna ochrona pracowników socjalnych?

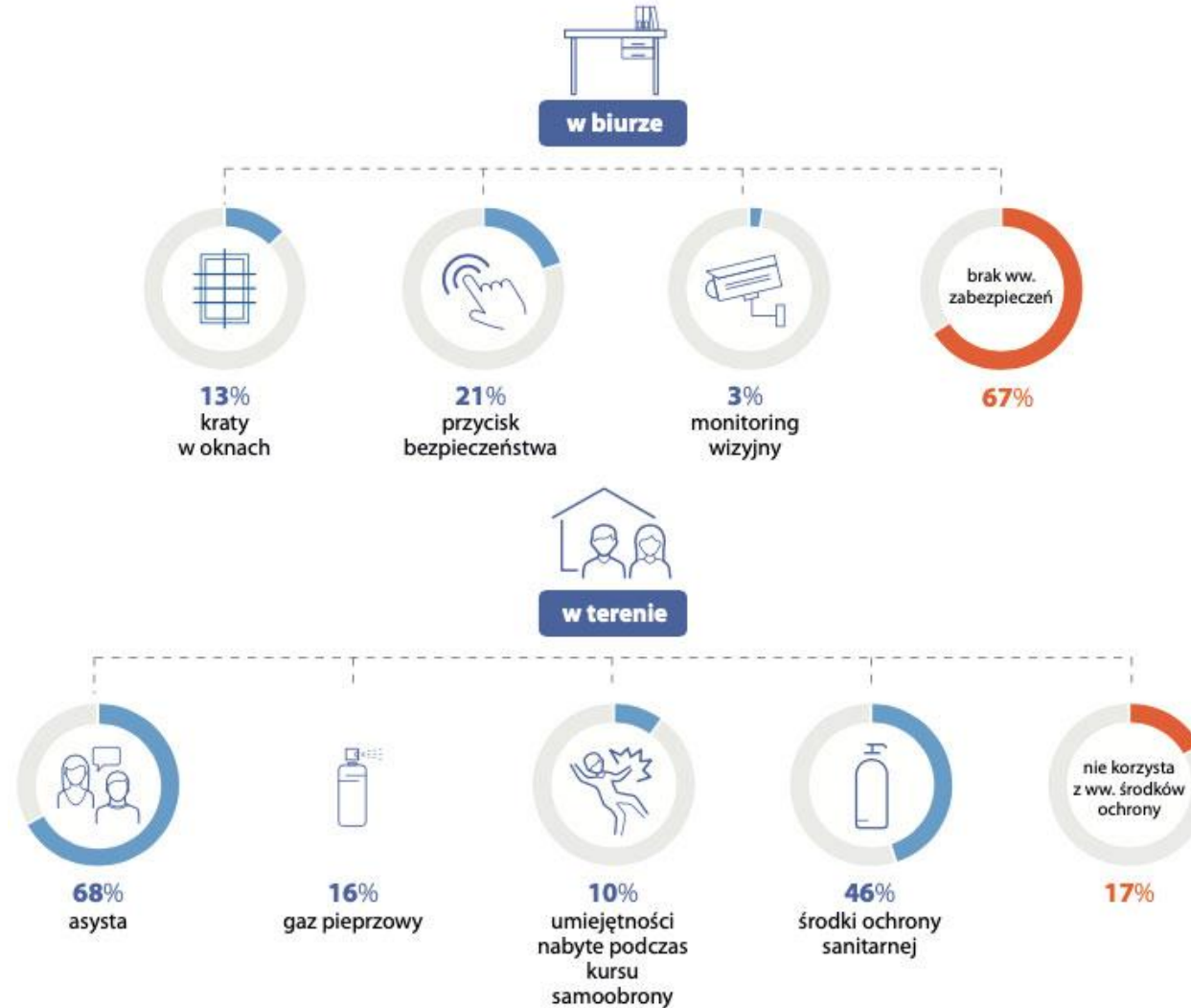
- Pracownik socjalny należy do tej grupy zawodów, które ustawodawca otacza wzmożoną ochroną przed bezpośrednimi atakami ze strony innych osób.
- Pracownik socjalny korzysta z ochrony przed:
 - a) naruszeniem nietykalności cielesnej,
 - b) czynną napaścią,
 - c) znieważeniem,
 - d) wywieraniem wpływu na czynności służbowe.

- Zaostrzonej odpowiedzialności karnej podlega osoba, która dopuściła się naruszenia nietykalności osobistej pracownika socjalnego.
- Omawiane przestępstwo godzi nie tylko w nietykalność cielesną osoby, lecz także w powagę reprezentowanego przez nią urzędu i realizację zadań publicznych.
- Artykuł 223 § 1 k.k. chroni pracownika socjalnego przed atakami czynnej napaści. Wskazany przepis penalizuje zachowanie sprawcy, który działając wspólnie i w porozumieniu z innymi osobami lub używając broni palnej, noża lub innego niebezpiecznego przedmiotu albo środka obezwładniającego, dopuszcza się czynnej napaści na funkcjonariusza publicznego (a przez odpowiednie zastosowanie także na pracownika socjalnego) lub osobę do pomocy mu przybraną podczas lub w związku z pełnieniem obowiązków służbowych. Za przestępstwo to grozi kara pozbawienia wolności do 10 lat.
- Ustawodawca stara się również przeciwdziałać różnym próbom wpływania na czynności służbowe pracownika socjalnego.

- Ustawodawca stara się również przeciwdziałać różnym próbom wpływania na czynności służbowe pracownika socjalnego.
- Ingerencja może przyjmować postać przemocy lub groźby bezprawnej, a jej celem jest wymuszenie lub zaniechanie określonej czynności (art. 224 k.k.). Przemoc polega nie tylko na agresji skierowanej na ciało pracownika socjalnego, ale może być zastosowana również wobec osoby mu bliskiej. Przez groźbę bezprawną sprawca wywiera psychiczną presję na pracownika, zapowiadając popełnienie przestępstwa na jego szkodę lub osoby mu najbliższej. Szczególną ochroną prawną otacza się również autorytet i godność pracownika socjalnego. Karze podlega osoba znieważająca pracownika podczas wypełniania przez niego obowiązków służbowych lub w związku z nimi. Zniewaga może przybierać różne formy (wypowiedzi, obelg, gestów, mimiki, postłużenia się wizerunkiem znieważanego), które są uznawane za obraźliwe.

Należy zaznaczyć, że opisane wyżej czyny zabronione mają nie tylko chronić pracownika socjalnego, ale również zapewnić poszanowanie reprezentowanej przez niego instytucji i zabezpieczać prawidłowe funkcjonowanie państwa.

Środki bezpieczeństwa stosowane przez ośrodki pomocy społecznej



Źródło: Opracowanie własne NIK na podstawie ankiet wypełnionych przez pracowników socjalnych.

Procedura bezpieczeństwa dla pracowników socjalnych

Procedurę bezpieczeństwa opracował federacyjny zespół działający w Warszawie, w skład którego wchodzi przedstawiciele lokalnych struktur związkowych Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej.

Procedura zakłada m.in.:

- że pracodawca organizuje pracownikom szkolenia w zakresie podnoszenia bezpieczeństwa i w tematyce zależnej od zgłoszonych potrzeb przynajmniej raz na dwa lata;
- że pracodawca zapewnia pracownikom, w tym w szczególności pracownikom socjalnym oraz asystentom rodziny bezpiecznych warunków pracy w kontakcie z klientem, co do którego dysponuje on wiedzą o jego chorobie zakaźnej lub w środowiskach, w których brak jest odpowiednich warunków higienicznych lub bezpieczeństwa. W przypadku braku odpowiednich tj. higienicznych oraz bezpiecznych warunków wykonania czynności - pracownik ma prawo odmówić wykonania tej czynności, powiadamiając jednocześnie i niezwłocznie bezpośredniego przełożonego. Pracownik nie ponosi konsekwencji z tytułu odmowy wykonania czynności w powyższych okolicznościach;

Procedura zakłada m.in.:

- że pracodawca w porozumieniu z zakładową organizacją związkową w badaniach wstępnych/okresowych/kontrolnych pracowników uwzględnia ryzyko wystąpienia chorób zakaźnych oraz zawodowych i dostosowuje zakres badań do możliwości wystąpienia w/w ryzyka na danym stanowisku pracy;
- że pracodawca zapewnia odpowiednie środki organizacyjne, techniczne i higieniczne, które zapewnią pracownikom bezpieczne warunki pracy. Zakres tych środków uzgadniany jest z zakładową organizacją związkową;
- że, pracodawca wyznacza w Ośrodku przynajmniej jeden pokój do rozmów z klientami, który wyposażony jest w monitoring lub system powiadamiania;

Procedura zakłada m.in.:

- że, pracownik uzyskuje na pisemny wniosek dostęp do danych (zapisu) pochodzących z monitoringu wizyjnego w sytuacji wystąpienia w Ośrodku lub na jego terenie agresji bądź przemocy ze strony klienta w stosunku do jego osoby. Dane te są udostępniane na potrzeby wszczęcia postępowania karnego lub cywilnego;
- że pracownik zgłasza pracodawcy wystąpienie agresji lub przemocy ze strony klienta w dowolnej formie;
- że pracodawca niezwłocznie wyłącza pracownika, wobec którego doszło do agresji ze strony klienta od udziału w postępowaniu lub w sprawach dotyczących tego klienta;

Procedura zakłada m.in.:

- że pracodawca ma obowiązek niezwłocznie zgłosić każde zdarzenie mające znamiona sytuacji potencjalnie niebezpiecznej do Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) oraz organom ścigania. Do zachowań takich należy m.in. naruszenie nietykalności cielesnej pracownika, stosowanie wyzwisk, gróźb, podtekstów o podłożu seksualnym mogących nosić znamiona molestowania seksualnego oraz innych zachowań stanowiących zagrożenie poczucia bezpieczeństwa pracownika;
- że pracodawca pisemnie informuje pracownika o podjętych krokach prawnych w sprawie stwierdzenia wystąpienia agresji lub przemocy ze strony klienta, nie później niż w terminie 7 dni od zajścia ww. zdarzenia;

Procedura zakłada m.in.:

- że pracodawca zapewnia pracownikowi, który doznał agresji lub przemocy ze strony klienta - bezpłatną pomoc prawną oraz psychologiczną. Zakres pomocy uzgadnia się z zakładową organizacją związkową uwzględniając rodzaj zachowania wobec pracownika, oczekiwania samego pracownika oraz możliwości pracodawcy;
- że pracodawca szanuje godność pracownika, wobec którego doszło do zdarzenia z użyciem agresji lub przemocy tj. m.in. zapewnia poufność uzyskanych informacji o zdarzeniu, w szczególności w kontaktach z innymi współpracownikami. Informacje dotyczące zdarzenia przekazywane są innym pracownikom tylko w zakresie niezbędnym do realizacji przez nich zadań wynikających z przepisów prawa.

Współpraca z policją w zakresie asysty

Artykuł 107 ust. 3a i 3b ustawy o pomocy społecznej:

3a. Przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz świadczeniu pracy socjalnej w środowisku może uczestniczyć drugi pracownik socjalny. Rodzinny wywiad środowiskowy oraz świadczenie pracy socjalnej w środowisku może się odbywać w asyście funkcjonariusza Policji.

3b. Kierownik ośrodka pomocy społecznej oraz dyrektor centrum usług społecznych, o którym mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, na wniosek pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej albo centrum usług społecznych lub z własnej inicjatywy, może wystąpić z wnioskiem do właściwego miejscowo komendanta Policji o asystę w trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczenia pracy socjalnej w środowisku. Właściwy miejscowo komendant Policji jest obowiązany do zapewnienia pracownikowi socjalnemu asysty Policji przy przeprowadzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego lub świadczeniu pracy socjalnej w środowisku.

Cel wprowadzenia asysty policji

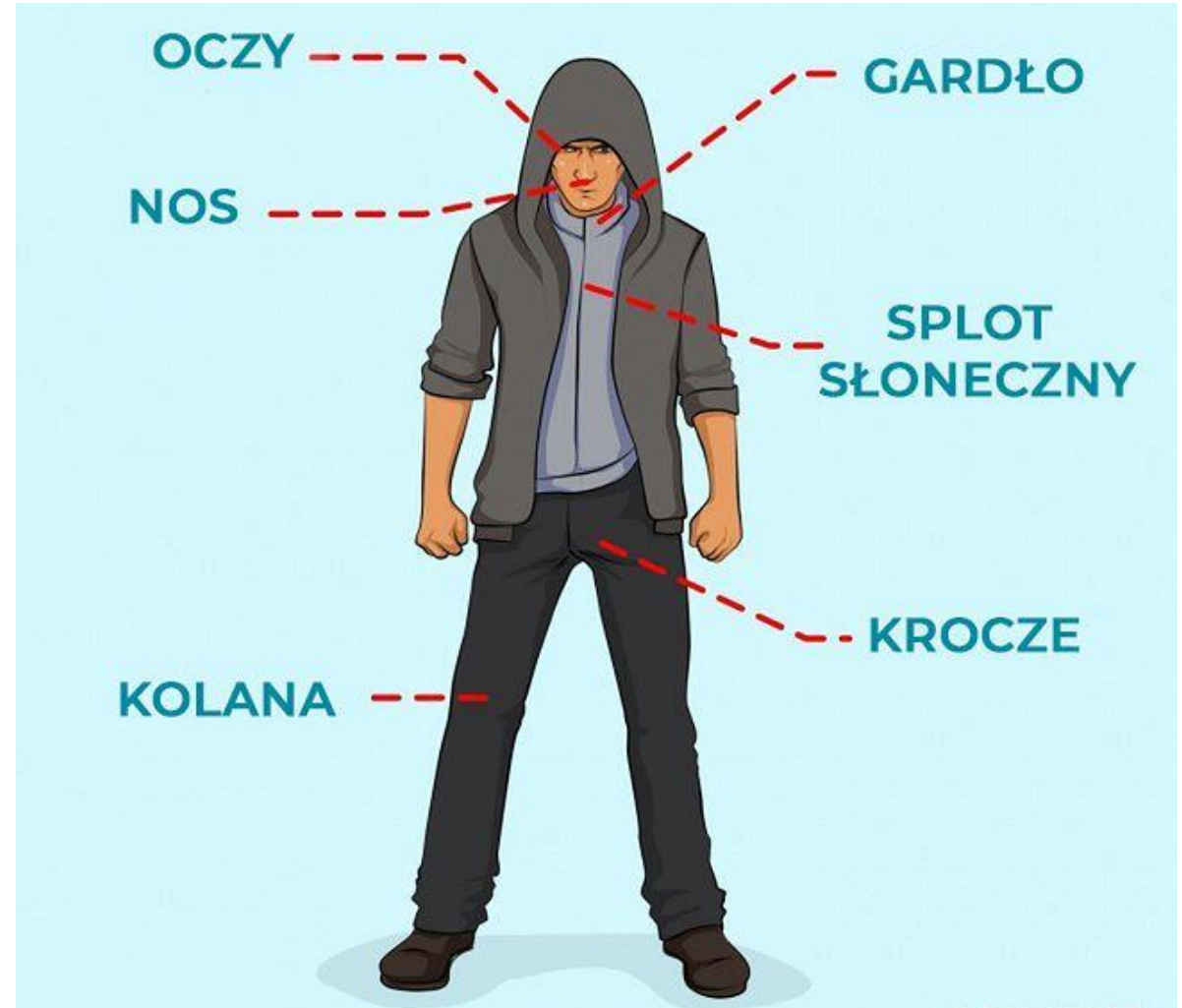
Z uzasadnienia projektu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1310), na mocy, której wprowadzono do ustawy o pomocy społecznej możliwość przeprowadzania rodzinnych wywiadów środowiskowych przy udziale dwóch pracowników socjalnych jak również w asyście funkcjonariuszy Policji, wynika, że celem regulacji była poprawa bezpieczeństwa pracowników socjalnych



Podstawy samoobrony

Ćwiczenia praktyczne

*Miejsca wrażliwe
na ciele człowieka*



Techniki samoobrony

1. Przyjęcie postawy obronnej (w pozycji stojącej i siedzącej np. przy biurku);
2. Sposoby zadawania ciosów odpierających napaść fizyczną oraz sposoby ich unikania i blokowania
3. Uwalnianie się z chwytów za ręce i części ubioru;
4. Uwalnianie się z obchwytów tułowia;
5. Podstawowe sposoby obezwładniania osoby za pomocą dźwigni;

Techniki samoobrony

6. Obrona przed obchwytem głowy, chwytem za włosy i duszeniem;
7. Zachowanie obronne w sytuacjach zagrożenia niebezpiecznymi przedmiotami (np. nóż, pistolet, ręczny miotacz gazu, paralizator elektryczny);
8. Unikanie ataku z odległości np. przed oblaniem nieznaną substancją;
9. Wzajemne współdziałanie pracowników w niebezpiecznych sytuacjach prowadzące do uniknięcia zagrożenia i obezwładnienia napastnika.

Dziękujemy za uwagę