

Ankieta: bezpieczeństwo pracowników w pracy terenowej

Wzór do samodzielnego przeprowadzenia w instytucji. 15 pytań, wypełnienie zajmuje 8–10 minut.

Zanim ją rozdasz — cztery warunki, bez których wyniki będą bezwartościowe

1. **Anonimowość musi być prawdziwa i widoczna.** Bez imion, bez działów, bez stażu pracy. Jeśli w zespole jest jedna osoba z danego działu, pytanie o dział ujawnia ją i cała ankieta traci wiarygodność.
2. **Zbieraj tak, żeby nikt nie widział kto oddaje.** Zaklejone pudełko w miejscu ogólnodostępnym albo formularz online bez logowania.
3. **Powiedz z góry, co zrobisz z wynikami.** Ludzie wypełniają uczciwie, kiedy wierzą, że to nie trafi do szuflady.
4. **Pokaż wyniki zespołowi.** Nawet te niewygodne. To jedyny sposób, żeby następna ankieta też była szczerą.

Minimalna sensowna próba to około 30 odpowiedzi. Poniżej tego wyniki procentowe przestają cokolwiek znaczyć i lepiej mówić o liczbach bezwzględnych.

Część I. Kontakt z klientem

1. Jak często ma Pani/Pan bezpośredni kontakt z klientem?

- ☐ codziennie
- ☐ kilka razy w tygodniu
- ☐ kilka razy w miesiącu
- ☐ rzadko lub nigdy

2. Czy w ciągu ostatniego roku doświadczył(a) Pani/Pan sytuacji zagrożenia albo był(a) jej świadkiem?

- ☐ tak, kilka razy
- ☐ tak, raz
- ☐ nie, ale słyszałem/am o takich sytuacjach ☐ nie

3. Które zachowania klientów są dla Pani/Pana najtrudniejsze? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ agresja słowna: krzyk, wulgaryzmy, groźby
- ☐ manipulowanie i wywieranie presji
- ☐ nieprzewidywalne zachowanie, nagłe zmiany nastroju
- ☐ zachowanie pod wpływem alkoholu lub innych substancji

- ☐ wizyty w trudnych środowiskach
- ☐ agresja fizyczna lub jej próby

Część II. Poczucie bezpieczeństwa i kompetencje

4. Jak ocenia Pani/Pan swoje poczucie bezpieczeństwa w pracy? 1 — zagrożony/a ☐1 ☐2 ☐3 ☐4
☐5 — bezpieczny/a

5. W jakich sytuacjach czuje się Pani/Pan najmniej bezpiecznie? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ podczas wizyt u klientów
- ☐ w ograniczonych przestrzeniach: korytarz, mały pokój
- ☐ w terenie: ulica, transport
- ☐ w siedzibie instytucji, przy obsłudze

6. Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę o przepisach dotyczących obrony koniecznej i granic reagowania? 1 — brak wiedzy ☐1 ☐2 ☐3 ☐4
☐5 — dobra znajomość

7. Jak ocenia Pani/Pan swoje umiejętności łagodzenia napięcia w rozmowie? 1 — brak ☐1 ☐2 ☐3 ☐4
☐5 — bardzo dobre

8. W jakich obszarach potrzebuje Pani/Pan wsparcia? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ techniki łagodzenia napięcia i komunikacji
- ☐ znajomość przepisów prawnych
- ☐ rozpoznawanie sygnałów ostrzegawczych
- ☐ procedury powiadamiania i dokumentowania
- ☐ podstawowe techniki uwalniania się z chwytu
- ☐ pomoc psychologiczna po trudnym zdarzeniu
- ☐ współpraca z Policją i innymi służbami

9. Kiedy ostatnio uczestniczył(a) Pani/Pan w szkoleniu z bezpieczeństwa?

- ☐ w ciągu ostatniego roku
- ☐ ponad rok temu
- ☐ nigdy
- ☐ nie pamiętam

Część III. Sytuacje trudne

10. Co sprawia Pani/Panu największą trudność w sytuacji napięcia? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ trudno zachować spokój i myśleć jasno
- ☐ obawa przed prawnymi konsekwencjami własnej reakcji
- ☐ trudno wrócić do równowagi po sytuacji
- ☐ brak jasnych procedur postępowania
- ☐ brak wsparcia przełożonych po zdarzeniu
- ☐ poczucie bezradności fizycznej

11. Co pomaga Pani/Panu po trudnej sytuacji? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ rozmowa z koleżanką lub kolegą
- ☐ rozmowa z przełożonym
- ☐ rozmowa z psychologiem
- ☐ staram się o tym nie myśleć
- ☐ inne:

12. Jak ocenia Pani/Pan poziom stresu związanego z ryzykiem w swojej pracy? 1 — niski ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

- ☐ 4
- ☐ 5 — bardzo wysoki

13. Czy w instytucji obowiązują procedury na wypadek zdarzenia agresywnego?

- ☐ tak, znam je dobrze
- ☐ tak, ale nie do końca je znam
- ☐ nie, brakuje takich procedur
- ☐ nie wiem, czy istnieją

Część IV. Oczekiwania

14. Czego oczekuje Pani/Pan od szkolenia z bezpieczeństwa? (można zaznaczyć kilka)

- ☐ technik rozmowy z osobą agresywną
- ☐ wiedzy prawnej
- ☐ praktycznych technik uwalniania się
- ☐ procedur powiadamiania i dokumentowania
- ☐ wsparcia w radzeniu sobie ze stresem
- ☐ ćwiczeń w realistycznych scenariuszach

15. Czy jest coś, o co nie zapytaliśmy, a co jest dla Pani/Pana ważne?

.....

.....

Jak czytać wyniki

Pytanie 13 jest najważniejsze. Jeżeli suma odpowiedzi „nie wiem, czy istnieją” i „brakuje takich procedur” przekracza połowę zespołu, masz problem organizacyjny, którego nie rozwiąże żadne szkolenie. Zacznij od napisania procedury.

Zestaw pytanie 6 z pytaniem 10. Jeżeli wiedza prawna jest niska, a jednocześnie ludzie wskazują obawę przed konsekwencjami własnej reakcji, to nie jest kwestia odwagi — to brak informacji, który paraliżuje działanie w krytycznym momencie.

Sprawdź pytanie 11. Jeżeli dominuje rozmowa z koleżanką lub kolegą, a udział rozmowy z psychologiem jest jednocyfrowy, to znaczy, że system wsparcia po zdarzeniu w praktyce nie istnieje — ludzie radzą sobie sami, jak potrafią.

Powtórz ankietę po roku. Bez punktu odniesienia nie da się stwierdzić, czy cokolwiek się poprawiło.

Wzór udostępniony bezpłatnie. Możesz go dowolnie zmieniać i wykorzystywać w swojej instytucji.

Potrzebujesz z tym pomocy?

Prowadzę szkolenia dla instytucji publicznych z bezpieczeństwa pracy, cyberbezpieczeństwa i praktycznego wykorzystania sztucznej inteligencji. Jeżeli chcesz omówić wyniki albo szkolenie dla swojego zespołu — napisz przez formularz na stronie.

szkolimy24.com/procedura