

# Procedura postępowania w przypadku zdarzenia agresywnego

Instytucja: ..... Obowiązuje od: ..... Zatwierdził:  
..... Przegląd co: 12 miesięcy Data następnego przeglądu: .....

Dokument do wypełnienia pod własną instytucję. Wszystko w nawiasach kwadratowych uzupełnij albo skreśl. Całość ma się zmieścić na dwóch stronach — jeśli rośnie, to znak, że mieszasz procedurę z materiałem szkoleniowym.

## 1. Kiedy stosujemy tę procedurę

Procedurę uruchamia każde zdarzenie, w którym pracownik czuje się zagrożony, niezależnie od tego, czy doszło do kontaktu fizycznego. Obejmuje to:

- groźby słowne, krzyk, wulgaryzmy skierowane do pracownika,
- kontakt z osobą pod wpływem alkoholu lub innych substancji,
- zachowanie nieprzewidywalne, gwałtowne zmiany nastroju,
- próbę zatrzymania pracownika, zablokowania wyjścia, kontakt fizyczny,
- każdą sytuację, w której pracownik przerwał czynność ze względu na bezpieczeństwo.

**Zasada nadrzędna:** to pracownik na miejscu ocenia poziom zagrożenia i jego ocena nie podlega kwestionowaniu po fakcie. Przerwanie czynności nigdy nie jest błędem i nie rodzi konsekwencji służbowych.

## 2. Zanim wyjdiesz w teren

- ☐ Informacja o wyjściu w [dzienniku wyjść / systemie / u koordynatora]
- ☐ Adres, godzina wyjścia i planowana godzina powrotu odnotowane
- ☐ Telefon naładowany, numer alarmowy instytucji zapisany w kontaktach
- ☐ Przy adresie z historią zdarzeń — wizyta [w dwie osoby / z asystą służb]

Lista adresów wymagających wizyty we dwoje jest prowadzona przez [stanowisko] i aktualizowana [częstotliwość].

### 3. W trakcie zdarzenia

1. **Przerwij czynność.** Nie kończ rozmowy, nie dopytuj, nie tłumacz się.
2. **Zwiększ dystans.** Wyjdź z pomieszczenia, stań bliżej wyjścia.
3. **Nie odwracaj się plecami,** nie blokuj sobie drogi wyjścia.
4. **Nie podnoś głosu, nie odpowiadaj na prowokację.** Krótkie, spokojne zdania.
5. **Opuść miejsce zdarzenia.** Dopiero z bezpiecznego miejsca dzwoń.

Wezwij Policję (112), jeżeli: padły groźby wobec Ciebie lub osób trzecich, doszło do kontaktu fizycznego, nie możesz swobodnie opuścić miejsca, albo na miejscu jest osoba wymagająca pomocy, a Ty nie możesz jej udzielić bezpiecznie.

### 4. Kto o czym decyduje

| Sytuacja                                | Decyzję podejmuje                  |
|-----------------------------------------|------------------------------------|
| Przerwanie wizyty i opuszczenie miejsca | pracownik na miejscu, samodzielnie |
| Wezwanie Policji                        | pracownik na miejscu, samodzielnie |
| Ponowna wizyta pod tym adresem          | [stanowisko]                       |
| Zgłoszenie do prokuratury               | [stanowisko]                       |
| Powiadomienie rodziny pracownika        | [stanowisko]                       |

### 5. Powiadamianie — kolejność

1. Służby, jeżeli sytuacja tego wymaga — **112**
2. Bezpośredni przełożony — [imię i nazwisko], tel. ....
3. Zastępstwo, gdy przełożony nieosiągalny — [imię i nazwisko], tel. ....
4. [Dyrektor / kierownik jednostki] — tel. ....

Kontakt z przełożonym ma nastąpić **tego samego dnia**, nie następnego rano.

### 6. Dokumentowanie

Notatkę sporządza pracownik, który uczestniczył w zdarzeniu, **w ciągu 24 godzin**. Notatka zawiera: datę, godzinę i miejsce, przebieg zdarzenia w kolejności faktów, świadków, podjęte działania, wezwane służby i numer interwencji.

Notatka trafia do [rejestru zdarzeń prowadzonego przez stanowisko]. Rejestr jest przeglądany [częstotliwość] w celu wychwycenia powtarzających się adresów i osób.

**Pracownik nie ocenia w notatce własnego postępowania i nie tłumaczy się z niego.** Notatka opisuje fakty.

## 7. Po zdarzeniu — rozmowa wspierająca

---

Przełożony przeprowadza rozmowę **w ciągu 24 godzin** od zdarzenia. To obowiązek przełożonego, nie prośba pracownika. Rozmowa trwa około 15 minut i obejmuje cztery pytania:

1. Co się wydarzyło — z Twojej perspektywy?
2. Co w tej sytuacji zadziało?
3. Czego zabrakło — informacji, wsparcia, procedury?
4. Czego potrzebujesz teraz?

Rozmowa nie jest oceną pracownika ani postępowaniem wyjaśniającym. Jeżeli zdarzenie było poważne, pracownikowi przysługuje [kontakt z psychologiem / dzień wolny / zmiana przydziału adresów] — do decyzji [stanowisko].

Wnioski z rozmowy, jeżeli dotyczą organizacji pracy, trafiają do przeglądu procedury.

## 8. Przegląd procedury

---

Procedurę przegląda [stanowisko] raz na 12 miesięcy oraz po każdym poważnym zdarzeniu. Podstawą przeglądu jest rejestr zdarzeń z ostatniego okresu.

---

*Szablon 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](https://szkolimy24.com/procedura)