

Додаток 1
до Положення про мобільну бригаду
соціально-психологічної допомоги
особам, які постраждали від домашнього
насильства та/або насильства за ознакою
статі, при Софіївському центрі надання
соціальних послуг Софіївської селищної
ради Дніпропетровської області

Протокол безпеки для працівників мобільної бригади

I. Загальні Положення

1.1. Працівники мобільної бригади (далі – МБ), що працюють на території Софіївської громади, діючи у напрямі попередження та подолання домашнього насильства та насильства за ознакою статі, реагуючи на найбільш негативні поведінкові прояви та надаючи екстрену допомогу постраждалим, можуть потрапляти у ситуації та місця, де існує висока загроза прояву щодо працівників МБ агресії чи насильницьких дій.

1.2. Цей Протокол безпеки (далі – Протокол) встановлює правила і вимоги щодо забезпечення безпечних умов праці для працівників мобільної бригади. При виконанні службових обов'язків кожний працівник МБ має дотримуватися цього Протоколу.

1.3. При визначенні оптимальних шляхів дотримання правил власної безпеки працівники МБ повинні враховувати обставини місця та часу, а також специфіку клієнтів, з якими вони працюють.

II. Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу та використання/зберігання обладнання

2.1. Працівники МБ мають носити чистий та охайний одяг/спецодяг, що повинен бути максимально закритим (бажано з довгим рукавом). Одяг повинен бути непровокуючим (небажаними є короткі спідниці, одяг з глибоким декольте тощо). Взуття також повинно бути зручним, закритим, на товстій підошві та без високих підборів.

2.2. Рекомендовано не одягати у робочий час:
дорогий одяг;

прикраси та аксесуари, які можуть провокувати певні категорії суб'єктів до пограбування, що, у свою чергу, може нанести травми працівнику (сережки, пірсинг, браслети, ланцюжки, довгий шарф тощо).

2.3. Бажано, щоб мобільний телефон, яким користується працівник МБ під час прийому/бесіди з клієнтами, не знаходився у полі зору клієнта.

2.4. Інше обладнання (наприклад, планшети, інше) необхідно весь час тримати при собі та не залишати у приміщенні/автомобілі без нагляду.

III. Правила безпеки при роботі в офісі

3.1. Бажано, щоб прийом відвідувачів працівниками МБ здійснювався за попередньою домовленістю/записом. Якщо виникають сумніви щодо встановлення особи відвідувача, необхідно перепитати про мету візиту і працівника, з яким запланована зустріч.

3.2. При відвіданні приміщення офісу представниками державних органів (поліція, прокуратура, пожежна інспекція тощо), які виконують свої службові обов'язки, необхідно терміново повідомити керівника установи/організації, на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує. Подальше спілкування із представниками державних органів необхідно погодити з керівником установи/організації.

3.3. Перебування кожного клієнта в офісі повинно контролюватися працівниками МБ.

3.4. Працівник МБ повинен вимагати від кожного клієнта дотримання правил поведінки та інших вимог, які спрямовані на дотримання безпеки перебування клієнтів у приміщенні.

3.5. Не можна допускати у приміщення клієнтів та інших сторонніх осіб, які знаходяться під дією психоактивних речовин (у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), мають явні ознаки психічних та гострих інфекційних захворювань, налаштовані агресивно щодо персоналу та/або інших клієнтів.

3.6. У приміщеннях для зустрічей та консультивання клієнтів потрібно дотримуватися наступних заходів безпеки:

у кімнаті, призначеній для роботи з клієнтами, кількість предметів, які можна використати як зброю (вази, ножиці, важкі офісні приладдя тощо), має бути обмежена, знаходитися такі предмети повинні у недосяжному для клієнтів місці;

розташування меблів не повинно перешкоджати швидкій евакуації з приміщення;

рекомендовано не стояти та не сідати поміж клієнтом і дверима, доступ до виходу з кімнати має залишатися вільним;

заборонено сідати навпроти клієнта.

3.7. При плануванні консультації та зустрічей з клієнтами потрібно також враховувати наступне:

при організації роботи із клієнтами обов'язковою умовою є присутність ще одного співробітника у приміщенні;

клієнт повинен знати, що в офісі є інші співробітники;

персоналу необхідно мати чіткий план дій при першій ознаці небезпеки з боку клієнта (зокрема, необхідно домовитися, як працівник, що консультує клієнта, буде сигналізувати про небезпеку своїм колегам).

3.8. Кожен член МБ повинен щорічно проходити обстеження у лікаря-фтизіатра.

IV. Правила безпеки при роботі на маршруті (виїзди МБ)

4.1. Вимоги до стану автомобіля та водія:

4.1.1. Автомобіль завжди має бути справним.

4.1.2. Водій зобов'язаний неухильно дотримуватися всіх правил дорожнього руху.

4.1.3. Пасажири автомобіля повинні завжди користуватися пасками безпеки.

4.1.4. У автомобілі повинні бути належні документи про оформлення власності та страхові документи, набір інструментів, запасне колесо та аптечка першої допомоги.

4.1.5. Водій повинен мати посвідчення на право керування транспортним засобом, дійсне в межах країни.

4.1.6. Члени МБ мають бути проінструктовані водієм про порядок дій у випадку аварії.

4.1.7. Водій перед тим, як сісти у автомобіль, повинен переконатися, що на ньому немає ніяких сторонніх предметів та ушкоджень.

4.1.8. Персонал МБ має бути на безпечній відстані від автомобіля до тих пір, поки водій не заведе двигун машини.

4.1.9. Приїхавши до пункту призначення, водію необхідно припаркувати машину, дотримуючись усіх правил дорожнього руху, але таким чином, щоб можна було швидко покинути місце зупинки, лише після цього персонал МБ може покинути автомобіль.

4.1.10. Якщо водій не працює за сумісництвом соціальним працівником/психологом, він залишається у автомобілі до повернення членів МБ; в іншому випадку, після повернення персоналу МБ, водій має повторити дії вказані у пунктах 4.1.7. та 4.1.8.

4.1.11. Водію, чекаючи персонал МБ, забороняється слухати музику, радіо, щоб у випадку небезпечної ситуації відреагувати вчасно.

4.1.12. Водій без нагальних потреб не повинен залишати автомобіль. У разі потреби залишити автомобіль, водій повинен тримати машину в полі зору. У разі неможливості тримати машину у полі зору весь час, при поверненні до автомобіля водій має виконати дії, вказані у пунктах 4.1.7 та 4.1.8.

4.2. Вимоги до членів мобільної бригади:

4.2.1. Координатор МБ повідомляє адресу виїзду керівнику установи/організації, при якій діє МБ.

4.2.2. Кожному члену МБ необхідно мати при собі службове посвідчення та/або документ, що посвідчує особу, та за запитом клієнта пред'являти посвідчення у розгорнутому вигляді; на випадок спілкування з поліцією за запитом пред'являти посвідчення/паспорт.

4.2.3. При собі необхідно мати ліхтарик (про справність якого необхідно подбати заздалегідь) та засіб для дезінфекції.

4.2.4. Забороняється працювати на виїзді без напарника (не бажано залишатися з клієнтом наодинці в приміщенні клієнта).

4.2.5. Заходити у помешкання клієнта можна лише після запрошення, а також при відсутності аварійного стану та інших ознак, які б вказували на небезпечність приміщення.

4.2.6. Перед початком бесіди необхідно забезпечити шлях виходу з приміщення (пересвідчитись, що двері не зачинені, або з'ясувати як вони відкриваються тощо).

4.2.7. Починаючи спілкування з клієнтом, необхідно представитися, чітко пояснити мету зустрічі та її можливі наслідки.

4.2.8. У разі відмови клієнта від співпраці не потрібно нав'язувати свої послуги, при цьому варто залишити контактний номер телефону та адресу, за якою можна звернутися з питань, передбачених функціоналом МБ.

4.2.9. При виникненні конфліктної або небезпечної ситуації необхідно негайно покинути приміщення.

4.3. У разі початку обстрілу або інших військових дій:

у випадку обстрілу потрібно негайно залишити машину, впасти на землю у будь-яке заглиблення біля дороги, але не поруч з машиною, і привідкривши рота, накрити голову руками;

відразу після завершення обстрілу треба надати першу домедичну та психологічну допомогу всім оточуючим, які потребують такої допомоги, в першу чергу собі, співробітникам МБ та дорослим;

після завершення обстрілу необхідно повідомити про ситуацію керівника органу (установи), при якому/якій створено МБ, або особу, яка його заміщує;

сходити з дороги далі, ніж на пів метра від асфальтного покриття, у будь-якому випадку, забороняється;

при затриманні особами зі зброєю у військовій формі необхідно пред'явити посвідчення організації, паспорт, та негайно повідомити про затримання керівника організації, на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує.

V. Загальні правила поведінки з клієнтом

5.1. Необхідно бути ввічливим, привітним та поводитися доброзичливо (посміхатися, використовувати відкриті пози під час спілкування, прийоми активного слухання тощо).

5.2. Необхідно дотримуватися меж конфіденційності, передача отриманої від клієнта інформації можлива лише за згодою клієнта або у разі, коли існує загроза життю та здоров'ю клієнта або інших людей.

5.3. Важливо виявляти толерантність, зокрема повагу до особистості клієнта, його гідності, поглядів, думок та переконань; уважно ставитися до його майна (у разі, якщо робота відбувається на території клієнта); забезпечувати неупередженість та об'єктивність у спілкуванні з клієнтом.

5.4. Доцільно використовувати прийоми активного слухання, слухати не перебиваючи, після чого перефразувати інформацію, отриману від клієнта, задля якнайкращого налагодження порозуміння.

5.5. Доцільно активізувати клієнта до активної взаємодії та розподіляти відповідальність задля досягнення ефективного результату роботи.

5.6. Рекомендовано не порушувати особистий простір клієнта (без дозволу клієнта не можна торкатися його, наприклад, брати за руку, торкатися плечей), загалом бажано виключити фізичний контакт.

5.7. Заборонено давати обіцянки клієнту, виконання яких не залежить від працівника та/або не передбачено функціоналом МБ.

5.7. Заборонено критикувати дії когось із членів сім'ї, займати засуджуючу позицію, давати оцінку діям як постраждалої особи, так і кривдника.

5.8. Заборонено приймати будь-які подарунки, погоджуватися на запрошення пригоститися чаєм/кавою, іншими напоями або їжею.

5.9. Заборонено давати клієнту власний номер телефону.

5.10. Заборонено мати з клієнтами будь-які фінансові справи (наприклад, отримувати гроші за консультації, давати або займати гроші у клієнта тощо).

5.11. З метою попередження агресивних проявів з боку клієнтів, які схильні до агресії, під час консультації (як в межах офісу, так і під час виїздів) необхідно:

уникати рухів, жестів, дій, які можуть слугувати подразником, нервувати клієнта, викликаючи агресію (наприклад, скрипіння олівця об папір, крутіння олівцем, безцільне малювання під час бесіди з клієнтом тощо);

дотримуватись такої дистанції, на якій працівник буде відчувати себе впевнено, при цьому добре бачити і чути клієнта;

стежити за власною позою та рухами, вони не мають сприйматися клієнтом як загрозові: рухи мають бути нерізкими, повільними, слід уникати надмірного контакту „очі в очі” та фізичної близькості розташування; за можливості, сідати збоку від клієнта, а не навпроти нього;

зберігати спокій та емоційну рівновагу, незалежно від емоційного стану клієнта, тим самим забезпечуючи можливість конструктивного діалогу;

не сприймайте на власний рахунок звинувачення, образи та грубість з боку клієнта, найчастіше гнів клієнта стосується не особисто працівника, а конкретної ситуації.

5.12. Під час взаємодії з клієнтом важливим є дотримання інших принципів професійної етики спеціалістів, які працюють у системі ”людина – людина”.

5.13. Під час всього періоду перебування на виїзді у небезпечних районах спеціалістам суворо забороняється вживати алкогольні напої.

VI. Порядок дій в екстрених ситуаціях

6.1. У випадку пограбування приміщення офісу:

при виявленні ознак пограбування приміщення офісу (зламани двері та/чи вікна, зниклі речі або устаткування) та / або обладнання необхідно відразу викликати поліцію за телефоном 102 і повідомити про пограбування керівника структури, при якій діє МБ;

до приїзду працівників поліції необхідно залишатись за межами приміщення, нікого туди не впускати;

після приїзду поліції необхідно надати будь-яке сприяння у розслідуванні злочину, а також в оцінці нанесених збитків.

6.2. Напад на вулиці:

слід уникати провокування нападника/ків до загострення конфлікту, не можна відповідати грубістю на грубість, образою на образу;

не можна недооцінювати нападника/ків, слід апріорі вважати його/їх небезпечним/ми і бути готовим до захисту;

слід оцінити місце дії, обрати найбільш вигідну позицію (враховувати при цьому шляхи можливого відступу, використання підручних засобів: палиця, важкі предмети тощо);

якщо немає шансів розраховувати на власні сили чи допомогу, необхідно спробувати втекти;

пересуваючись, необхідно намагатися не залишати нападника за власною спиною;

при пограбуванні краще спокійно дістати все цінне і передати злочинцю, особливо якщо це група та/або людей навколо немає.

6.3. Конфлікти з клієнтами:

під час виникнення ознак конфліктної ситуації працівник МБ повинен переконати клієнта у готовності допомогти, спробувати заспокоїти клієнта, відволікти його увагу на інші нейтральні або позитивні моменти досвіду попереднього спілкування; водночас співробітник повинен виглядати спокійним і впевненим у собі;

якщо клієнт знаходиться в офісі і його дії несуть загрозу здоров'ю персоналу МБ, майну офісу, необхідно спокійно попросити його покинути приміщення; у разі відмови та загострення ситуації, слід попередити, що якщо клієнт продовжить таку поведінку, працівник буде вимушений викликати поліцію; варто покликати на допомогу колег;

якщо клієнт знаходиться у себе вдома, персоналу МБ рекомендовано покинути приміщення одразу, а за потреби – викликати поліцію.

6.4. Загальні номери екстрених викликів:

101 – екстрений виклик пожежних;

102 – екстрений виклик поліції;

103 – екстрений виклик швидкої медичної допомоги;

104 – екстрений виклик газу газової служби.

6.5. Схема сповіщення у випадку виникнення екстрених ситуацій:

зателефонувати 102;

повідомити про екстрену ситуацію керівника установи, на базі якої знаходиться офіс, повідомити координатора МБ;

повідомити координатора МБ та керівника органу (установи), при якій діє МБ.

6.6. При обстрілі особам, які знаходяться у приміщенні, необхідно впасти на підлогу, привідкривши рота, та повзти від вікон до несучої стіни або сховища.

6.7. Одразу після завершення обстрілу необхідно надати першу домедичну та психологічну допомогу всім оточуючим, які потребують такої допомоги, перш за все собі, співробітникам МБ і дорослим.

6.8. У разі необхідності потрібно викликати медичну допомогу та/або службу з надзвичайних ситуацій.

6.9. Після завершення обстрілу необхідно повідомити про ситуацію керівника органу (установи), на базі якої надаються послуги МБ, або особу, яка його заміщує.