



BEZPIECZNA KOMUNIKACJA I REAGOWANIE NA AGRESJĘ W BIBLIOTECE

zespół: Beata Życzyńska, Renata Kudełka, Diana Krywiak

WPROWADZENIE

Celem poradnika jest przygotowanie przez zespół do bezpiecznego, profesjonalnego i skutecznego reagowania na zachowania agresywne, konfliktowe oraz sytuacje zagrażające bezpieczeństwu personelu i użytkowników. Dokument powstał jako efekt pracy zespołu.

Poradnik uwzględnia:

- procedury reagowania,
- strategie deeskalacyjne,
- przykładowe sytuacje i gotowe komunikaty,
- checklisty dla pracowników,
- organizację przestrzeni i zasady bezpieczeństwa,
- rozszerzone aspekty, które realnie wpływają na komfort i bezpieczeństwo pracy bibliotekarza.

I. NAJCZĘSTSZE SYTUACJE KRYZYSOWE W BIBLIOTECE

1. Użytkownik zdenerwowany, podnoszący głos

Jak reagować:

- zachować spokój i neutralny ton,
- stawiać granice („Proszę o spokojny ton rozmowy”),
- proponować rozwiązania,
- nie komentować emocji użytkownika,
- po incydencie sporządzić notatkę służbową.

2. Agresja słowna, obrażanie, groźby

Reakcja:

- zachowanie dystansu,
- jasny komunikat o granicach,
- wezwanie wsparcia współpracownika (sygnał wewnętrzny),

- przerwanie rozmowy i poproszenie o opuszczenie biblioteki,
- w przypadku gróźb – natychmiast 112.

3. Naruszenie przestrzeni osobistej pracownika

Reakcja:

- odsunięcie się,
- komunikat: „Proszę zachować odstęp”,
- przerwanie rozmowy i odejście od stanowiska,
- wezwanie wsparcia lub służb.

4. Zachowania agresywne fizycznie, niszczenie mienia

Reakcja:

- natychmiastowa ewakuacja w bezpieczne miejsce,
- ewakuacja osób postronnych,
- wezwanie policji,
- brak prób samodzielnego powstrzymania sprawcy.

5. Odmowa opuszczenia biblioteki

Procedura:

- jasny komunikat: „Proszę opuścić bibliotekę”,
- nie zbliżać się,
- wezwanie drugiego pracownika,
- jeśli użytkownik odmawia – 112.

II. GOTOWE KOMUNIKATY DLA PRACOWNIKÓW (JĘZYK DEESKALACYJNY)

Przykładowe stabilizujące zwroty:

- „Rozumiem, że ta sytuacja jest dla Pana trudna.”
- „Chcę pomóc, ale mogę to zrobić tylko przy spokojnej rozmowie.”
- „Proszę mówić ciszej, żebyśmy mogli się porozumieć.”
- „Jeśli agresja będzie kontynuowana, przerwę rozmowę.”
- „Zróbmy chwilę przerwy i wróćmy do tematu za moment.”

Stały zestaw komunikatów daje pracownikom pewność i poczucie kontroli.

III. PROCEDURA WEZWANIA POMOCY

1. Przerwasz rozmowę.

2. Sygnalizujesz współpracownikowi (hasłem/gestem).
3. Oddalasz się w bezpieczne miejsce.
4. Dzwonisz pod 112 (w sytuacji zagrożenia).
5. Po zdarzeniu uzupełniasz notatkę służbową i informujesz dyrektora.

IV. CHECKLISTA DLA PRACOWNIKÓW

1. Przed zdarzeniem — przygotowanie

- Znam procedury bezpieczeństwa.
- Wiem, gdzie dzwonić w sytuacji zagrożenia.
- Znam sygnały wewnętrzne w bibliotece.
- Wiem, kto pracuje dziś na zmianie i kogo mogę wezwać.
- Stanowisko jest uporządkowane, a wyjście jest drożne.

2. Podczas zdarzenia — reakcja

A. Użytkownik zdenerwowany

- Zachowuję spokój.
- Stawiam granice.
- Proponuję rozwiązania.

B. Agresja słowna

- Komunikuję, że nie akceptuję agresji.
- Wzywam wsparcie pracownika.
- Kończę rozmowę.
- Proszę o opuszczenie biblioteki.

C. Naruszenie przestrzeni osobistej

- Odsuwam się.
- Komunikuję granice.
- Przerywam rozmowę i odchodzę.

D. Realne zagrożenie

- Oddalam się.
- Ewakuuję osoby.
- Wzywam policję.

3. Po zdarzeniu — zakończenie

- Informuję przełożonego.
- Sporządzam notatkę służbową.
- Omawiam sytuację z zespołem.

- Odpoczywam chwilę po stresie.

V. DODATKOWE ASPEKTY WAŻNE DLA BEZPIECZEŃSTWA W BIBLIOTECIE

1. Organizacja przestrzeni

Warto zastosować:

- odpowiednie ustawienie mebli (bibliotekarz nie może być „zamknięty”),
- dobre oświetlenie,
- lustra narożne,
- przycisk antynapadowy,
- monitoring (szczególnie wejście i czytelnia komputerowa).

2. Praca w dwie osoby (polityka bezpieczeństwa)

Zaleca się, by:

- wieczorami,
- w trudnych dzielnicach,
- przy użytkownikach wcześniej agresywnych pracowało minimum dwóch pracowników.

3. Wsparcie psychiczne pracownika

- spotkania po trudnych sytuacjach,
- możliwość konsultacji z psychologiem gminnym,
- szkolenia z radzenia sobie ze stresem,
- kultura pracy oparta na wsparciu, nie ocenie.

4. Polityka zero tolerancji wobec przemocy

Można wprowadzić zapis:

„Biblioteka nie toleruje agresji, gróźb ani przemocy wobec personelu i użytkowników. W sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu usługa zostanie natychmiast przerwana.”

5. Mapa ryzyka w bibliotece

Zespół powinien określić:

- miejsca szczególnie narażone na incydenty,
- miejsca wymagające monitoringu,
- trasy ewakuacyjne,
- punkty kontaktu wzrokowego między pracownikami.

6. Ochrona danych osobowych podczas konfliktu

- nie udostępnia się danych użytkowników,
- nie pokazuje się nagrań z kamer,
- można podać imię i inicjał pracownika, ale nie pełne dane,
- nie komentujemy spraw prywatnych innych użytkowników.

7. Procedura dla pracowników pracujących samodzielnie

- regularny meldunek SMS,
- unikanie trudnych rozmów w pojedynkę,
- szybki dostęp do telefonu,
- jasne zasady przerywania rozmowy.

8. Plan B dla każdej sytuacji

Przykład:

Sytuacja	Plan A	Plan B	Plan C
Agresja słowna	rozmowa	wsparcie drugiego pracownika	policja
Konflikt użytkowników	uspokojenie	rozdzielenie	wezwanie służb
Użytkownik natarczywy	zmiana stanowiska	przerwanie rozmowy	opuszczenie obiektu

9. Prawa pracownika w sytuacji agresji

Pracownik ma prawo:

- odmówić pracy w sytuacji bezpośredniego zagrożenia,
- przerwać rozmowę,
- wezwać policję,
- domagać się ochrony zdrowia i bezpieczeństwa,
- zgłosić naruszenie miru domowego.

10. Dzieci i młodzież podczas incydentu

- priorytetem jest ich ewakuacja,
- zachowujemy spokój,
- nie komentujemy zajścia przy dzieciach.

11. Oznakowanie przestrzeni

- tabliczki informujące o zasadach bezpieczeństwa,
- numery alarmowe w widocznym miejscu,
- dyskretne oznaczenia dla personelu.

12. Współpraca z lokalnymi służbami

Warto ustalić:

- kontakt z policją,
- współpracę profilaktyczną,
- procedurę zgłaszania incydentów.

13. Szybkie rozpoznawanie sygnałów ostrzegawczych

Sygnały nadchodzącej agresji:

- zaciśnięte pięści,
- podniesiony głos,
- nerwowe ruchy,
- patrzenie „spode łba”,
- nachodzenie pracownika.

14. Procedura odmawiania usług

- opieramy się na regulaminie,
- podajemy alternatywę,
- powtarzamy granice,
- nie wdajemy się w dyskusję.

VI. PODSUMOWANIE

Biblioteka to przestrzeń otwarta i dostępna dla wszystkich, dlatego sytuacje trudne i konfliktowe mogą się zdarzać. Najważniejsze jest bezpieczeństwo pracowników i użytkowników, umiejętność zachowania spokoju oraz stosowanie jasnych procedur, które każdy pracownik zna i których wszyscy przestrzegają.

Poradnik łączy wiedzę praktyczną, doświadczenia bibliotekarzy. Może stanowić element szkolenia, instrukcji wewnętrznej, regulaminu bezpieczeństwa lub materiału edukacyjnego dla nowych pracowników.