

11 בנובמבר 2018
ג' כסלו תשע"ט

חוזר מנכ"ל מיוחד מספר 147

לכבוד

ראשי הרשויות המקומיות
מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים
מנהלי מחוזות
סמנכ"לים ומנהלי אגף במשרד

שלום רב,

הנדון: אלימות כלפי עובדים - ריענון

בחודשיים האחרונים אירעו מספר אירועי אלימות קשים כלפי עובדים קיצוניים שהעלו את רף האלימות והפגיעה בעובדים עד לרצח.

לא ניתן יותר לעבור לסדר היום בנושא.

בשנה האחרונה המשרד הקצה תקציבים משמעותיים בתחום סל בטיחות ואבטחה ברשויות והכשרות לעובדים ברשויות המקומיות.

על מנת להתמודד בתופעה קשה זו לא נדרשים רק תקציבים נדרשת נחישות, מודעות ושותפות של כל הגורמים בנושא כולל ראשי ראשויות, ממוני רווחה ברשויות המקומיות, איגוד העובדים הסוציאליים וכמובן גם משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

כחלק מהפעילות למיגור התופעה הקים המשרד ועדת היגוי ארצית בשיתוף כל הגורמים בנושא שתיפגש לראשונה במהלך חודש נובמבר 2018 וזאת בהמשך לכנס שנערך בנושא.

המשרד ימשיך להפעיל את ועדות ההגנה כלפי עובדים וישוב וירענן בקרבם את הנהלים.

עם זאת, אני מבקש שוב לחזור ולרענן את הנהלים בכל הרשויות, באגפים ובשירותים המקצועיים על פי ההנחיות הבאות.

1. ריענון הנהלים בקרב העובדים -

אני מבקש לחזור ולרענן את כל נהלי התגובה למקרי אלימות כלפי עובדים מצד לקוחות, כאמור בהוראת תקנון העובדים הסוציאליים 1.14 ובכלל זה:

1.1 מינוי נאמן בטיחות במחלקה.

1.2 הגברת מודעות הצוות לנושא בשיבות הצוות וריענון הוראת תקנון העובדים הסוציאליים (כאמצעי מונע ולא רק כתגובה על אירוע אמת) – הצבת אמצעי בטיחות במחלקה כגון: אינטרקום, טלוויזיה במעגל סגור, דלתות מילוט פנימיות וחיצוניות, מטף כיבוי אש, ציוד עזרה ראשונה, אמצעי מגן אישיים, לחצני מצוקה. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים מסייע ברכישת ציוד זה. יש לפנות למפקחי ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות לבדיקת האפשרויות לכך.

1.3 פנייה לוועדה המחוזית להגנה על עובדים על כל אירוע אלימות (מילולי או פיסי) באמצעות טופס דיווח אירוע אלים לוועדה (מצ"ב נספח 2 טופס דיווח מעודכן).

1.4 תלונה במשטרה במקרים המחייבים זאת וביצוע מעקב אודות סטטוס התלונה.

1.5 הידוק ההגנה ליוצאים מכותלי המחלקה לביקורי בית ולבית משפט (סעיף 4.2 בהוראה).

לשכת המנהל הכללי

רחוב קפלן 2 ירושלים | טלפון: 02-6752520 | פקס: 02-5632541
www.molsa.gov.il | mankal@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il



1.6 במקרים של מצב סיכון לעובד בשל איומים או אלימות חוזרת יש לשקול פנייה לבית משפט השלום במסגרת חוק למניעת הטרדה מאיימת תשס"ב – 2001. הפנייה תהיה באמצעות היועץ המשפטי של הרשות.

1.7 התראה לפני הרחקה :

1.8 לפי סעיף 6.7 א' בהוראה בסמכותכם להוציא מכתב התראה רשמי ללקוח שנקט באלימות המכוונת לעובדיכם או התבצעה במחלקתכם.

1.9 נוסח האזהרה ותנאיה מופיעים בנספח ב' להוראה.

1.10 שימו לב : מכתב האזהרה מאפשר לכם להרחיק לקוח בהתאם לתנאים הרשומים בנספח ועל כן חשיבותו הרבה להגנה על עובדיכם.

1.11 פנייה למוקד להסרת חומר פוגעני ברשת האינטרנט, בהתאם להנחיות (מצ"ב) ובצירוף תיעוד החומרים המופצים.

יש לבצע עד לסיום חודש דצמבר ריענון בכל המחלקות במסגרת ישיבות המחלקה והצוות ולעדכן את המחוז על ביצוע הריענון (ראה נספח 1).

2. התייחסות הנהלת המשרד לאירוע אלימות קשה

2.1 עם התרחשות אירוע של אלימות קשה המהווה סכנה לחיי עובדים או שבוצעה בו פגיעה הלכה למעשה בעובדים על המחלקה לדווח ישירות למחוז, ועל המחוז להעביר דיווח באופן מידי לשכת מנכ"ל המשרד.

2.2 בתיאום מידי מקורות האירוע או בהתאם לתיאום עם המחלקה, יגיע מנכ"ל המשרד או גורם בכיר אחר ברמת סמנכ"ל למפגש עם המחלקה ועובדיה לאות הזדהות ושיחה עם העובדים. למפגש זה יתלוו נציגי הנהלת המשרד הרלוונטיים, מנהל המחוז הרלוונטי ויושב ראש הוועדה להגנה על עובדים במחוז הרלוונטי. אחריות תיאום הביקור הנהלת המחוז מול לשכת מנכ"ל.

בכבוד רב,
ד"ר אביגדור קפלן
מנהל הכללי

נספח מספר 1 - עדכון המחוז על ביצוע הרענון

לכבוד : ממונה מחוזי ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות _____

שם המחלקה _____ שם מנהל המחלקה _____

הריני לעדכן כי בתאריך _____ בוצע רענון נהלי התמודדות עם אלימות כלפי עובדים שכלל
התייחסות לנושאים הבאים : _____ לכלל עובדי המחלקה.

בכבוד רב,

מנהל המחלקה

נספח מספר 2 – טופס דיווח על מקרה אלימות

דו"ח על אירוע אלימות

הנחיות

המחלקה לשירותים חברתיים הרשות המקומית:

אל: יושב ראש הועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות

מחוז: _____

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

1. הקף/י בעיגול את הקטגוריה המתאימה ביותר לשאלה.

2. הקפידו למלא את כל הפרטים בטופס סמוך לאירוע האלים.

3. קיימת חובת דיווח לגבי כל אירוע אלים על גבי טופס זה.

4. חובה למלא בסוף הדו"ח את הדיווח המילולי במחשב.

5. אם הוגשה תלונה למשטרה חובה לצרף צילום התלונה.

סמל רשות: _____

אזור: _____

צוות: _____

מועד האירוע: _____

שם העובד/ת הנפגע/ת:

א. מספר תעודת זהות _____

ב. כתובת מייל של העובד/ת הנפגע/ת: _____

ג. כתובת מייל של מנהל המחלקה: _____

ד. מספר טלפון: _____

מקום האירוע:

(ניתן לבחור ביותר מאפשרות אחת)

א. במקום העבודה

ב. בביקור בבית

ג. ברחוב

ד. בטלפון במחלקה

ה. בטלפון פרטי

ו. ברשת חברתית או אתרים ייעודיים

ז. בדואר אלקטרוני

ח. בסביבת מגורי העובד

ט. בפגישת עבודה מחוץ למקום העבודה

י. בבית משפט או בסביבתו

יא. אחר _____

תפקיד העובד/ת המותקף/ת

- א. מנהל/ת מחלקה
- ב. מדריך/ה ראש צוות
- ג. עובד סוציאלי לחוק סדרי דין
- ד. עובד סוציאלי לחוק הנוער
- ה. עובד סוציאלי לטיפול במשפחה
- ו. עובד מינהל וזכאות
- ז. עובד סוציאלי לחוק החוסים
- ח. מאבטח
- ט. אחר _____

סוג האירוע

- א. הפרעת סדר
- ב. איום מילולי
- ג. פגיעה ברכוש המחלקה
- ד. פגיעה עצמית
- ה. פגיעה פיזית בעובד
- ו. פגיעה מילולית בעובד
- ז. פגיעה ברכוש פרטי
- ח. פגיעה בבני משפחת העובד
- ט. הכפשה
- י. השפלה
- יא. הסתה ברשת (שיימינג)
- יב. הסתה ב"עושים שכונה"
- יג. פרסום פרטים אישיים ברשת
- יד. אחר _____

התמודדות העובד/ת המותקף/ת:

(ניתן לבחור ביותר מאפשרות אחת)

- א. הפעילה הזמזם/לחצן מצוקה
- ב. הפעילה גז מדמיע/גז פלפל
- ג. הזעיק/ה את שומר המחלקה לשירותים חברתיים
- ד. הזעיק/ה חברים לעבודה
- ה. התגונן/ה פיזית
- ו. ניתק מגע
- ז. נמנע מתגובה פעילה
- ח. אחר _____

האם האירוע היה :

- א. בשעות העבודה
- ב. בזמן הפרטי

האם אנשים נוספים היו נוכחים בעת האירוע:

- א. לא היו
- ב. כן. פרט: _____

עוצמת האירוע על פי תחושת העובד/ת הנפגע/ת:

- א. קלה
- ב. בינונית
- ג. חמורה
- ד. חמורה ביותר

פרטי התוקף:

- א. שם משפחה _____
- ב. שם פרטי _____
- ג. כתובת _____
- ד. מספר תעודת זהות _____
- ה. שנת הלידה _____
- ו. מין התוקף/ת 1. זכר 2. נקבה

האם לתוקף רקע אלים קודם:

- א. כן, במשפחתו
- ב. כן, במחלקה לשירותים חברתיים
- ג. כן, במקום ציבורי
- ד. כן, בפרסומים נוספים באינטרנט
- ה. לא ידוע

הרקע לאירוע האלימות:

- א. חילוקי דעות לגבי תכנית הטיפול
- ב. התערבות במסגרת חוק
- ג. סיוע חומרי
- ד. תלונה על טיב השרות
- ה. אחר _____

האם הוגשה תלונה למשטרה

- א. כן, מספר תלונה/אירוע _____
- ב. לא
- ג. האם בעבר הוגשה תלונה כן/לא אם כן מתי _____

מטופל במחלקה :

- א. כן
- ב. לא

קרוב משפחה של המטופל :

- א. כן
- ב. לא

האם הוזעקה משטרה :

- א. כן
- ב. לא

אם לא הוגשה תלונה במשטרה, מדוע לא הוגשה :

- א. באישור הועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות
- ב. חשש
- ג. אי הסכמת העובד
- ד. בהנחיית הממונה

מהירות תגובת המשטרה :

- א. תוך 15 דקות
- ב. תוך 30 דקות
- ג. תוך 60 שעות
- ד. תוך 3 שעות
- ה. לא הגיעה בכלל

תגובת המשטרה :

- א. השתלטו על התוקף/ת
- ב. הזהירו את התוקף/ת
- ג. הרחיקו את התוקף/ת
- ד. איתרו את התוקף/ת ועצרו במקום
- ה. ניסו לתווך בין הצדדים
- ו. הוצא צו הרחקה
- ז. אחר _____

האם נשלחה ללקוח/ה התוקף/ת מכתב אזהרה בהתאם לנוסח הוראת תע"ס 1.14 נספח ב'?

- א. כן. בתאריך _____
- ב. לא. הסיבה _____

האם הייתה הערכות מקדימה לאירוע:

- א. כן, יידוע הממונה
- ב. כן, התקשרות לקצין בטחון/מאבטח
- ג. כן, התארגנות אישית בסביבת העובד
- ד. כן, יידוע גורמים חיצונים רלוונטיים
- ה. לא, לא היה מוכר
- ו. לא ידוע על רקע אלים
- ז. לא. פגישה מתוכננת

תיאור האירוע

לקחים לאחר ביצוע/תחכים

(מה לשמר, מה לשפר וסוגיות שיש לתת להן התייחסות):

תאריך: _____ שם ממלא הטופס: _____ תפקיד: _____ חתימה: _____

העתק: תיק הלקוח
אגוד העובדים הסוציאליים
נאמן ביטחון המחלקה

נספח מספר 3 – פנייה להסרת פרסום פוגעני מן האינטרנט

- (1) שם העובד: _____.
- (2) מספר תעודת זהות: _____.
- (3) תפקיד: _____.
- (4) מקום עבודה (כולל כתובת): _____.
- (5) טלפון במשרד: _____ נייד: _____.
- (6) תאריך פרסום הפוסט: _____.
- (7) כתובת URL של הפרסום הפוגעני (יש להעתיק את הכתובת מהדפדפן): _____.
- (8) תיאור תמציתי של הפרסום הפוגעני: _____.
- (9) הסבר תמציתי מדוע הפרסום הינו הפרסום הפוגעני: _____.
- (10) האם הוגשה תלונה למשטרה לגבי הפרסום? במידה שכן, יש לצרף העתק של התלונה: _____.
- (11) במידה שיש החלטה שיפוטית להסרת הפרסום הפוגעני יש לצרף את ההחלטה ולפרט את פרטי ההליך השיפוטי שהתנהל לגביה. _____.
- (12) נא לצרף את צילומי המסך של הפרסום הפוגעני.
- (13) לאחר מילוי הפנייה זו על העובד להעבירה למר רוני בר לוי, מנהל אגף הביטחון לכתובת האמייל; mokedmolasa@gmail.com, עם העתק לסגן מנהל המחוז הרלוונטי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.

ייפוי כוח לשם הסרת תכנים פוגעניים מהאינטרנט

אני, מר/גברת _____ ממשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ממחלקת _____, מייפה בזאת את כוחו של עורך דין חיים ויסמונסקי, מנהל מחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה וכל שאר עובדי המחלקה, לפנות בשמי לספקיות השירות האינטרנטיות השונות, בכלל זה ל-Facebook, לצורך הגשת בקשה להסרת תכנים פוגעניים כלפיי אשר הופצו ברשת. הפרסומים הופצו על רקע מילוי תפקידי, ועל כן, אני מבקש כי המנגנון המדינתי בנושא תכנים פוגעניים, המנוהל על ידי מחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה, הוא שיבצע את הפנייה בנוגע אליי.

על החתום,

שם העובד: _____

חתימה: _____

תאריך: _____

נספח מספר 4 – דף מידע לעובד

קווים להתמודדות עם אלימות כלפי עובדים במחלקה לשירותים חברתיים – דף מידע לעובד
"אפס סובלנות לאלימות על כל סוגיה"

מהי אלימות כלפי עובדים?

אלימות כלפי עובדים הינה מגוון התנהגויות הפוגעות, מאיימות על העובד ו/או בני משפחתו, או מפריעות להתנהלות התקינה של עבודת אנשי המקצוע, הכוללת בין היתר קללות, נעילה בחדר, טריקת דלת, זריקת חפצים, צעקות, פגיעה פיזית, איומים לפגיעה נפשית, או פיזית, הטרדות טלפוניות, הטרדה מאיימת, הטרדה מינית ואלימות ברשת האינטרנט.

שלושת המשתנים, המאפשרים לעובד, שחוות אירוע אלימות, להגדיר את מידת החוויה האלימה הם:

1. מידת הפחד.
2. יכולת שליטה במצב והתנהלות המפגש, שחוות העובד במהלך האירוע.
3. תחושת עלבון והשפלה.

מדרג התגובות לאירוע אלימים במחלקה:

- **צעקות, או קללות במחלקה** - העובד החשוף לצעקות ינסה באופן אסרטיבי להפסיק את הצעקות באופן מידי. במידה והצעקות אינן פוסקות על העובד לדרוש מהלקוח לצאת מהמחלקה ובמידה ואינו יוצא - העובד ינתק מגע ויזעיק את המשטרה.
- **איומים לפגיעה פיזית כלפי עובד** - העובד יפסיק את השיחה מיד ויבקש מהלקוח לעזוב את המחלקה. במידת הצורך יסתייע במשטרה ואחר כך יגיש תלונה במשטרה.
- **תקיפה פיזית או מינית של עובד** - העובד יפעל לניתוק מגע עם התוקף ויגיש תלונה באופן מידי.
- **אלימות בביקורי בית** - במהלך ביקור בית, במידה וקיים חשש להתפתחות של אירוע אלימים, כולל צעקות, אלימות מינית, או פיזית- העובד יעזוב את הבית באופן מידי.
- במידה והעובד חווה איום כלשהוא לפגיעה – העובד יחתור לסיים את הפגישה באופן מידי וליציאה מהבית.

טיפול המשכי באירוע אלימים

- כל אירוע ידווח למנהלת המחלקה. המנהלת בשיתוף העובד, שהיה מעורב באירוע ימלאו דו"ח לוועדת הגנה מחוזית על עובדים. אירוע חריג בעוצמתו ידווח גם למחוז ובאמצעותו ללשכת מנכ"ל המשרד.
- אירועים חריגים ידווחו לראש המועצה, מזכירת המועצה ומנהל המחוז.
- האירוע האלימים יובא לדיון בצוות תגובה של המחלקה: מנהל/ת המחלקה והעובד שהיה מעורב באירוע והצוות יחליט על התגובה לאירוע.
- באירועי אלימות קשים צוות התגובה יחליט על הפסקת עבודת המחלקה לצורך ישיבת חירום ודיון מחלקתי. בנוסף, יתקיים ביקור במחלקה של מנכ"ל המשרד בליווי נציגי הנהלת המשרד, מנהל המחוז ויושב ראש ועדת אל אלימות המחוז.
- התגובה כלפי הלקוח על האירוע האלימים תהיה עד 48 שעות.

להלן מספר אפשרויות לתגובה בעקבות אירוע אליס:

- מכתב אזהרה ללקוח (נוסח המכתב בתקנון עובדים סוציאליים 1.14).
- הרחקה של הלקוח מהמחלקה לתקופה מוגדרת עד חצי שנה.
- הפסקת ביקורי בית.
- כניסה למחלקה בתיאום מראש.
- מפגש עם הלקוח מחוץ למחלקה.
- הגעת הלקוח בליווי על ידי גורם מוסכם על ידי עובדי המחלקה.
- תלונה במשטרה.
- הפסקת העבודה למספר שעות וקיום ישיבת צוות בנוגע לאירוע האליס וריענון נוהלי בטיחות לעובדים.
- שיחה עם הלקוח האליס בהשתתפות העובד הסוציאלי ומנהלת המחלקה.
- אזהרה באמצעות המשטרה.
- אם הלקוח גרם לנזק ברכוש תיבדק האפשרות לחייבו בפיצוי על הנזק.
- מניעת סיוע חומרי לתקופה מוגבלת.
- דרישה למכתב התנצלות, או התנצלות בעל פה.
- פרסום ויידוע אודות האירוע במחלקה ולשקול אפשרות לפרסום במועצה או באמצעי התקשורת.

מניעה

- יש להתכונן לקראת פגישות עם פונים מועדים לאלימות ובמידת הצורך להסתייע בנוכחות אדם נוסף בפגישה.
- חובה לצאת לביקורי בית בזוגות בכל מקרה בו העובד חושש.
- כל עובדת תערוך מיפוי של כלל הפונים לבחינה מחודשת של פוטנציאל איום/אלימות.
- מפגש ראשון עם הלקוח יש לקיים במחלקה.
- בביקורי בית על העובד לוודא שדלת הבית אינה נעולה.
- מנהלת המחלקה תרענן את הנוהל אחת לחצי שנה במסגרת ישיבה של כלל עובדי המחלקה.
- יש להקפיד על התקנת אמצעי מיגון: לחצן מצוקה, דלתות מילוט, מצלמות.

לסיכום:

העבודה הסוציאלית מכוונת למתן מענה לאנשים, הנמצאים במצוקה. עם זאת חשוב לזכור, שהתמודדות יעילה עם אירועים אלימים, תאפשר סביבת עבודה נעימה, יעילה ובטוחה יותר לעובד ותסייע להעניק שירות טוב ומקצועי יותר לפונים.

"אפס סובלנות לאלימות על כל סוגיה"

שלום,

כלקוחות המחלקה לשירותים חברתיים אתם זכאים לקבל שירות מקצועי ומענה הולם בהתאם לתקנות העבודה הסוציאלית ולכללי הארגון.

כשהגעתם למחלקה נדרשתם לחתום על טופס פניה (המתחדש אחת לשנתיים) במסגרתו התחייבתם לפעול על פי כלל ההתנהגות הראויים במסגרת וללא אלימות.

ברצוננו לשתף אתכם ברצף אירועי אלימות קשים כלפי עובדים סוציאליים, עובדי ציבור שהוכשרו לתת לכם שירות. חלקם הגיעו עד לרצח, חלקם ערבו שימוש בכלי נשק ופטיש, חלקם הטרדות קשות ואיומים באינטרנט, חלקם רדיפה אישית.

אנו לא נעמוד מנגד ונאפשר פגיעה בעובדי ציבור העושים ימים כלילות לתת שירות טוב ביותר להגנה ולמתן מענים על אוכלוסיות היעד.

אי לכך אנו קוראים לכם להיות שותפים למיגור התופעה, לגינוייה ולחדד את העיקרון של אפס סובלנות לאלימות.

להלן מידע כללי:

מהי אלימות כלפי עובדים?

אלימות כלפי עובדים הינה מגוון התנהגויות הפוגעות, מאיימות על העובד ו/או בני משפחתו, או מפריעות להתנהלות התקינה של עבודת אנשי המקצוע, הכוללת בין היתר קללות, נעילה בחדר, טריקת דלת, זריקת חפצים, צעקות, פגיעה פיזית, איומים לפגיעה נפשית, או פיזית, הטרדות טלפוניות, הטרדה מאיימת, הטרדה מינית ואלימות ברשת האינטרנט.

שלושת המשתנים, המאפשרים לעובד, שחווי אירוע אלימות, להגדיר את מידת החוויה האלימה הם:

1. מידת הפחד.
2. יכולת שליטה במצב והתנהלות המפגש, שחווי העובד במהלך האירוע.
3. תחושת עלבון והשפלה.

מדרג התגובות לאירוע אלימים במחלקה:

- **צעקות, או קללות במחלקה** - העובד החשוף לצעקות ינסה באופן אסרטיבי להפסיק את הצעקות באופן מידתי. במידה והצעקות אינן פוסקות על העובד לדרוש מהלקוח לצאת מהמחלקה ובמידה ואינו יוצא - העובד ינתק מגע ויזעיק את המשטרה.
 - **איומים לפגיעה פיזית כלפי עובד** - העובד יפסיק את השיחה מיד ויבקש מהלקוח לעזוב את המחלקה. במידת הצורך יסתייע במשטרה ואחר כך יגיש תלונה במשטרה.
 - **תקיפה פיזית או מינית של עובד** - העובד יפעל לניתוק מגע עם התוקף ויגיש תלונה באופן מידתי.
 - **אלימות בביקורי בית** - במהלך ביקור בית, במידה וקיים חשש להתפתחות של אירוע אלימים, כולל צעקות, אלימות מינית, או פיזית - העובד יעזוב את הבית באופן מידתי.
- במידה והעובד חווה איום כלשהוא לפגיעה – העובד יחתור לסיים את הפגישה באופן מידתי וליציאה מהבית.

טיפול המשכי באירוע אליס :

- כל אירוע ידווח למנהלת המחלקה. המנהלת בשיתוף העובד, שהיה מעורב באירוע ימלאו דו"ח לוועדת הגנה מחוזית על עובדים. אירוע חריג בעוצמתו ידווח גם למחוז ובאמצעותו ללשכת מנכ"ל המשרד.
- אירועים חריגים ידווחו לראש המועצה, מזכירת המועצה ומנהל המחוז.
- האירוע האלים יובא לדיון בצוות תגובה של המחלקה : מנהל/ת המחלקה והעובד שהיה מעורב באירוע והצוות יחליט על התגובה לאירוע.
- באירועי אלימות קשים צוות התגובה יחליט על הפסקת עבודת המחלקה לצורך ישיבת חירום ודיון מחלקתי. בנוסף, יתקיים ביקור במחלקה של מנכ"ל המשרד בליווי נציגי הנהלת המשרד, מנהל המחוז ויושב ראש ועדת אל אלימות המחוזי.
- התגובה כלפי הלקוח על האירוע האלים תהיה עד 48 שעות.

להלן מספר אפשרויות לתגובה בעקבות אירוע אליס :

- מכתב אזהרה ללקוח (נוסח המכתב בתקנון העובדים הסוציאליים 1.14).
- הרחקה של הלקוח מהמחלקה לתקופה מוגדרת עד חצי שנה.
- הפסקת ביקורי בית
- כניסה למחלקה בתיאום מראש.
- מפגש עם הלקוח מחוץ למחלקה.
- הגעת הלקוח בליווי על ידי גורם מוסכם על ידי עובדי המחלקה.
- תלונה במשטרה.
- הפסקת העבודה למספר שעות וקיום ישיבת צוות בנוגע לאירוע האלים וריענון נוהלי בטיחות לעובדים.
- שיחה עם הלקוח האלים בהשתתפות העובד הסוציאלי ומנהלת המחלקה.
- אזהרה באמצעות המשטרה.
- אם הלקוח גרם לנזק ברכוש תיבדק האפשרות לחייבו בפיצוי על הנזק.
- מניעת סיוע חומרי לתקופה מוגבלת.
- דרישה למכתב התנצלות, או התנצלות בעל פה.
- פרסום ויידוע אודות האירוע במחלקה ולשקול אפשרות לפרסום במועצה או באמצעי התקשורת.

מניעה :

- יש להתכונן לקראת פגישות עם פונים מועדים לאלימות ובמידת הצורך להסתייע בנוכחות אדם נוסף בפגישה.
- חובה לצאת לביקורי בית בזוגות בכל מקרה בו העובד חושש.
- כל עובדת תערוך מיפוי של כלל הפונים לבחינה מחודשת של פוטנציאל איום/אלימות.
- מפגש ראשון עם הלקוח יש לקיים במחלקה.
- בביקורי בית על העובד לוודא שדלת הבית אינה נעולה.
- מנהלת המחלקה תרענן את הנוהל אחת לחצי שנה במסגרת ישיבה של כלל עובדי המחלקה.
- יש להקפיד על התקנת אמצעי מיגון : לחצן מצוקה, דלתות מילוט, מצלמות.

לסיכום :

העבודה הסוציאלית מכוונת למתן מענה לאנשים, הנמצאים במצוקה. עם זאת חשוב לזכור, שהתמודדות יעילה עם אירועים אלימים, תאפשר סביבת עבודה נעימה, יעילה ובטוחה יותר לעובד ותסייע להעניק שירות טוב ומקצועי יותר לפונים.