

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z AGRESYWNYM RODZICEM  
WYCHOWANKA  
NA TERENIE BURSYY NR 6 W WARSZAWIE**

**ROZDZIAŁ 1  
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejsza procedura zawiera zasady postępowania pracowników bursy w sytuacji pojawienia się w placówce agresywnego (awanturującego się) rodzica/opiekuna prawnego wychowanka bursy. Jest podpowiedzią, jak i kiedy pracownicy placówki powinni reagować wobec zewnętrznych sprawców aktów przemocy słownej i/lub fizycznej.
2. Osoby odpowiedzialne za zarządzanie procedurą: dyrektor bursy, wychowawcy, psycholog, pracownicy administracji i obsługi placówki.

**ROZDZIAŁ 2  
POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA ZAGROŻENIA**

1. W rozmowie z osobą agresywną warto stosować techniki powodujące zmniejszenie agresji: mówić powoli, obniżyć ton głosu, nie przekrzykiwać agresora, spokojnie domagać się innej formy rozmowy („proszę nie zwracać się do mnie w ten sposób”, „nie zgadzam się, by pan/pani na mnie krzyczał/krzyczała” czy „widzę, że jest pan/pani zdenerwowany/zdenerwowana, ale nie ma pan/pani prawa podnosić na mnie głosu”).
2. Jeśli rodzic/opiekun prawny wychowanka jest wyjątkowo agresywny i dyrektor lub wychowawca czuje się zagrożony, może poprosić o pozostanie w gabinecie sekretarza, innego wychowawcę lub świadka zdarzenia a nawet zawiadomić Policję.
3. Jeżeli sytuacja wymaga natychmiastowej reakcji, a w bursie nie ma ochrony – należy szukać pomocy wśród innych pracowników placówki i wezwać np. portiera lub konserwatora.
4. Jeżeli potrzebna okaże się konfrontacja z osobą, która stała się przyczyną zdenerwowania rodzica/opiekuna prawnego wychowanka, należy stosować się do zasad opisanych w pkt. 1 i 2, pamiętając przy tym, że agresja rodzi agresję.
5. Nie należy zgadzać się na obrażanie, lekceważenie czy wyśmiewanie, również w obecności wychowanka – przypomnieć wtedy należy, że znajdujemy się na terenie placówki oświatowej, której głównym zadaniem jest zapewnienie bezpieczeństwa i komfortu psychicznego wychowankom, a agresywna postawa rozmówcy podważa podstawowe zasady jej

funkcjonowania i poprosić agresywnego rozmówcę o złożenie skargi na piśmie, która następnie zostanie rozpatrzona przez dyrektora bursy zgodnie z obowiązującą w placówce procedurą przyjmowania skarg.

6. W przypadku wystąpienia agresji fizycznej wobec pracownika bursy, należy powiadomić o zajściu Policję oraz dyrektora bursy.

### **ROZDZIAŁ 3**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Traci moc wprowadzona Zarządzeniem Dyrektora Bursy nr 13/2018 z dnia 13.09.2018r. Procedura postępowania z agresywnym rodzicem wychowanka na terenie Bursy nr 6, której zapisy uwzględniono w niniejszej procedurze.

2. Procedura postępowania z agresywnym rodzicem wychowanka na terenie Bursy nr 6, została wprowadzona Zarządzeniem nr 12/2020 Dyrektora Bursy z dnia 21.07.2020r.