



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

## Raport z badań

# Diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych

**Projekt:** Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych.

Lublin, grudzień 2021 r.



STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



## Wprowadzenie

W ramach projektu: *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przęstwem oraz osób im najbliższych* (realizowanego przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Bona Fides) w 2021 roku została przeprowadzona kompleksowa diagnoza potrzeb i zasobów zarówno instytucji pomocowych realizujących wsparcie dla osób pokrzywdzonych przęstwem, jak również diagnoza potrzeb i barier identyfikowanych przez osoby pokrzywdzone przęstwem w procesie pomocowym.

Celem ogólnym przeprowadzonych badań była identyfikacja potrzeb, zasobów i barier w systemie pomocy osobom pokrzywdzonym przęstwem wśród pracowników instytucji pomocowych tworzących sieć oraz wśród osób pokrzywdzonych przęstwem ukierunkowane na wypracowanie standardów świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przęstwem jako narzędzie przeciwdziałania przępczości poprzez zapewnienie profesjonalnej pomocy osobom zagrożonym i pokrzywdzonym przęstwem.

Postawiono szereg celów szczegółowych:

1. Analiza aktualnego systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przęstwem i/lub świadków oraz ocena efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przęstwem.
2. Analiza wdrażania (1) rozwiązań (prawnych i instytucjonalnych) w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, (2) narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz (3) innych form wsparcia osób/instytucji reagujących



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

i pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami oraz sposobów wykorzystywania tych narzędzi.

3. Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków.
4. Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych.
5. Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków.
6. Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków, z uwzględnieniem kryzysu związanego z sytuacją epidemiologiczną.
7. Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami.

Opracowano 8 narzędzi badawczych, które pozwoliły na osiągnięcie postawionych celów badania:

1. Scenariusz CATI dla pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem
2. Scenariusz CATI dla pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem w ramach Sieci
3. Scenariusz FGI dla pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem
4. Scenariusz FGI dla pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem w ramach Sieci



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

5. Scenariusz FGI dla osób pokrzywdzonych przestępstw/osób im najbliższych i świadków przestępstw
6. Ankieta dla pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem
7. Ankieta dla pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w ramach Sieci
8. Ankieta dla osób pokrzywdzonych przestępstw/osób im najbliższych i świadków przestępstw.

Przebadano trzy grupy osób:

1. Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem (prawnicy, psychologowie/psychoterapeuci, osoby pierwszego kontaktu)
2. Pracownicy instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w ramach Sieci (pracownicy OPS, PCPR, policjanci, żandarmi wojskowi, pedagodzy, nauczyciele, kuratorzy sądowi, pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.))
3. Osoby pokrzywdzone przestępstwem, osoby im najbliższe i świadkowie przestępstw.

Badania przeprowadzono w okresie od maja do października 2021 r. na ogólnopolskiej próbie blisko 2000 osób (w badaniach CATI i ankietowych wzięło udział: 342 osoby pokrzywdzone przestępstwem, 806 osób pracujących/ współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, 186 pracowników OPSP. Do tego ok 150 osób z każdej badanych grup wzięło udział w FGI).

Na podstawie uzyskanych danych opracowano osiem raportów szczegółowych, które zawierają analizę wyników badań z wykorzystaniem ośmiu narzędzi badawczych. Opracowano również cztery raporty tematyczne:



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

1. Profil kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przestępczości
2. Potrzeby szkoleniowo-rozwojowe osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem
3. Potrzeby osób pokrzywdzonych przestępstwem w procesie wychodzenia z problemu krzywdzenia
4. Potrzeby związane ze zwiększeniem efektywności świadczonej pomocy (z perspektywy pokrzywdzonych).

Raport zawiera podsumowanie przeprowadzonych badań, najważniejsze wnioski wraz szeregiem sugestii i rekomendacji zmian funkcjonowania sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Na bazie wielopłaszczyznowej diagnozy zostaną opracowane standardy świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem jako narzędzie przeciwdziałania przestępczości poprzez zapewnienie profesjonalnej pomocy osobom zagrożonym i pokrzywdzonym przestępstwem.



## Procedura badania

### Opis narzędzi badawczych

Indywidualne wywiady (CATI) przeprowadzono z (1) pracownikami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem oraz (2) pracownikami instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach sieci. Badanie przeprowadzono według wcześniej przygotowanego scenariusza badania. W pierwszej części wywiadu pytano o dane socjodemograficzne. Druga część wywiadu składała się z kilkunastu pytań, dotyczących sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem i odnosiła się do celów szczegółowych.

Ankiety składały się również z dwóch części i były skierowane do trzech grup osób: (1) pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, (2) pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach sieci oraz (3) osób pokrzywdzonych przystępstwem/ osób im najbliższych i świadków. W pierwszej części Ankiety pytano o dane socjodemograficzne. Druga część ankiety składała się z kilkunastu pytań, dotyczących sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem, oceny potrzeb i oczekiwań systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przystępstwem.

Zogniskowane wywiady grupowe (FGI) przeprowadzono z przedstawicielami trzech grup osób badanych (podobnie jak w przypadku ankiet). Badanie przeprowadzono według wcześniej przygotowanego scenariusza badania. Pracownikom Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem zadano 14 pytań, pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach sieci również 14 pytań, a osobom pokrzywdzonym przystępstwem 10 pytań otwartych dotyczących funkcjonowania systemu pomocowego.

Wszystkie narzędzia badawcze zamieszczono jako załączniki do raportów szczegółowych.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

## Osoby badane i procedura prowadzenia badań

W badaniu CATI wzięło udział 40 osób pracujących/ współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem oraz 120 osób grupy osób/pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci (pracownicy OPS, PCPR, policjanci, żandarmi wojskowi, pedagodzy, nauczyciele, kuratorzy sądowi, pracownicy instytucji specjalistycznych: CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.).

W badaniach ankietowych wzięło udział 686 osób pracujących/ współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem (psychologowie, prawnicy, osoby pierwszego kontaktu) i 146 osób/ pracowników OPPP oraz 342 osoby pokrzywdzone przespiewstwem.

W każdym z 48 wywiadów focusowych (FGI) brała udział grupa 6-12 osób, (1) pracowników Lokalnych i/lub Okręgowych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym oraz (2) pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach oraz (3) osób pokrzywdzonych przespiewstwem. W każdej z trzech grup badanych przeprowadzono 16 wywiadów, z reguły po jednym w każdym województwie.

Przeprowadzone badania miały charakter anonimowy i dobrowolny. Za udział w nich nie oferowano gratyfikacji materialnej. Badania przeprowadzono w okresie od maja do października 2021 roku i obejmowały teren całej Polski. Osoby były rekrutowane spośród uczestników konferencji realizowanych w 2020 r. oraz spośród pracowników OPPP i innych instytucji funkcjonujących w różnych częściach Polski w ramach Sieci. W przypadku służb mundurowych uzyskano zgodę Komendanta Głównego, po czym osoby rekrutowano ze struktur komend wojewódzkich.

Szczegółowy opis badanych grup zamieszczono w raportach szczegółowych.



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



## Wnioski z badań i rekomendacje

Przeprowadzone badania na bardzo szeroką skalę (w całej Polsce, na próbie blisko 2000 osób pracujących w instytucjach sieci pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków) pozwalają na postawienie wielu wniosków oraz rekomendacji dla ustawodawcy, Ministerstwa Sprawiedliwości jako dysponenta Funduszu Sprawiedliwości, osób zarządzających instytucjami pomocowymi oraz specjalistów pracujących z osobami pokrzywdzonymi.

Poniżej zamieszczono najważniejsze wnioski z badań, z podziałem na kilka obszarów - celów szczegółowych przeprowadzonych badań. Analizy zebranych danych pozwalają na postawienie szeregu sugestii i rekomendacji zmian funkcjonowania sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem.

### **Analiza aktualnego systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków oraz ocena efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem**

Analiza aktualnego systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków oraz ocena efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem pozwala sformułować kilka kluczowych wniosków.

Analizę funkcjonowania aktualnego systemu pomocy adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków dostarczyła informacja skąd osoby pokrzywdzone





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

przestępstwem lub świadkowie czerpią wiedzę dotyczącą możliwości uzyskania przez nich pomocy. Dane zawarte w raporcie, wskazują, że należy skoncentrować upowszechnianie informacji o prawach osób pokrzywdzonych, funkcjonowaniu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem i ich ofercie pomocowej w Internecie, albowiem tam najczęściej osoby pokrzywdzone poszukują informacji o dostępnych formach pomocowych. Ważne jest by źródłem informacji były również instytucje pomocowe, którym w pierwszej kolejności należy dostarczyć informacji o zasadach funkcjonowania i ofercie pomocowej Ośrodka, a następnie zbudować płaszczyznę współpracy z Ośrodkiem, tak by byli oni zainteresowani rozpowszechnianiem informacji.

Osoby pokrzywdzone szukając kontaktu z placówkami specjalistycznymi wskazywały, że najczęstszymi motywami kierującymi nimi w procesie nawiązania kontaktu z instytucją pomocową jest nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia, gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych oraz zagrożenie dobra małoletnich dzieci. Ważnym motywem jest także wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy, a także eskalacja zachowań krzywdzących. Są to o tyle istotne czynniki, które powodują, że osoby pokrzywdzone zgłaszające się do Ośrodka są w sytuacji wysokiego napięcia emocjonalnego, co wyklucza lub znacznie ogranicza możliwości podejmowania racjonalnych decyzji dotyczących własnej sytuacji. Naciskanie przez pracowników instytucji pomocowych na podejmowanie działań wymiennie zmieniających sytuację, może spowodować dodatkowe przeciążenie osoby pokrzywdzonej. Należy w pierwszym kontakcie ustalić motyw z jakimi osoba pokrzywdzona zgłosiła się do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, a następnie ustalając plan pomocowy uwzględnić to jako czynnik, który utrudniający system pomocowy lub / oraz wymagające dodatkowego systemu wsparcia (np. pomoc psychologiczna, objęcie dzieci pomocą specjalistyczną, pomoc prawna w związku z koniecznością izolacji sprawcy itp.).



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Badane osoby zgłaszając się do instytucji świadczącej pomoc w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstw koncentrowały swoje oczekiwania w pierwszym kontakcie na uzyskaniu wsparcia, pomocy w rozwiązaniu trudnej, otrzymaniu wsparcia psychologicznego czy zatrzymaniu zachowań krzywdzących. Osoby pokrzywdzone w niewielkim stopniu oczekiwały korzystania ze wsparcia instytucjonalnego czy pomocy prawnej, co może być wynikiem niskiej świadomości zgłaszanego problemu oraz możliwości go rozwiązania. Często osoby pokrzywdzone dostrzegają w sobie przyczyny doświadczania przestępstw dlatego koncentrują reagowanie na sytuacji doświadczania przestępstwa na sobie i potrzebie pracy nad sobą. Ważne jest by stale podejmować działania budujące świadomość osób pokrzywdzonych w zakresie odpowiedzialności sprawcy za sytuację przestępczą.

W ramach dotychczas świadczonej pomocy przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem osoby pokrzywdzone przestępstwem najczęściej korzystają ze wsparcia trzech osób: psychologa/psychoterapeuty, prawnik oraz pracownik pierwszego kontaktu. Taki układ wyników może sugerować, że projektując wsparcie pomocowe dla osób pokrzywdzonych przestępstwem warto szczególnie zwiększyć ilość środków finansowych i pulę godzin na wsparcie psychologiczno-prawnicze oraz wsparcie osób pierwszego kontaktu. Ponadto ważne jest by stale podwyższać kwalifikacje specjalistów by profesjonalizować pomoc adresowaną do osób pokrzywdzonych. Ważne jest by w procesie standaryzacji świadczonych usług poświęcić część opracowania pomocy świadczonej przez psychologa/psychoterapeutę, prawnika oraz osobę pierwszego kontaktu.

Dokonana ocena efektywności form wsparcia oferowanych przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem wskazuje, że osoby pokrzywdzone jako najbardziej efektywną formę wsparcia wskazują finansowanie kosztów wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży, pomoc psychoterapeutyczną, grupowe wsparcie terapeutyczne, pomoc osoby pierwszego kontaktu, pomoc prawną oraz wsparcie materialne w postaci dofinansowania opłat czynszowych i dofinansowania zakupu odzieży czy środków czystości. Winno się przedkładać na obligatoryjność świadczenia ww.



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

pomocy przez Ośrodki i zapewnienie osobom pokrzywdzonym szerokiego dostępu do tych form pomocowych.

Badani wskazali z uwagi na wielopłaszczyznowość zgłaszanego problemu, że konieczne jest stworzenie w ofercie pomocowej także dotychczas oferowanych form wsparcia tj. terapii rodzinnej, terapii dla osób współuzależnionych, psychiatrii dziecięcej i wsparcia psychologicznego dla dzieci, reprezentowania osób pokrzywdzonych w sądzie przez prawników świadczących pomoc w Ośrodkach oraz zwiększenia wsparcia finansowego, szczególnie dla samotnych matek. Ważne by rozważyć możliwość poszerzenia katalogu form pomocowych dedykowanym osobom pokrzywdzonym przestępstwem.

Osoby pokrzywdzone uczestniczące w badaniu ankietowym wskazały, że w sytuacji nie rozwiązania ich problemu mimo kontaktu z Ośrodkiem, przyczyną był bardzo długi czas oczekiwania na wizytę u specjalisty, brak wystarczającej gotowości klienta do zmierzenia się z problemem, obowiązujący system prawny i długi czas trwania procedur sądowych, brak wystarczającej empatii po stronie pracownika instytucji pomocowej (Policji). Należy wskazać, że zasadne jest wyeliminowanie powyższych barier poprzez zapewnienie takiej grupy specjalistów by osoby pokrzywdzone nie były zmuszone oczekiwać odlegle na pierwszy kontakt ze specjalistą. Ważne jest by w każdym z Ośrodków wprowadzić interwencyjne formy pomocy specjalistów (bez konieczności oczekiwania na spotkanie). Osoby pokrzywdzone wprost wskazują, że działaniami, które mogłyby przyczynić się głównie do tego, aby właściwa pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem była udzielana szybciej mogą być: dostosowanie pomocy do indywidualnych problemów i potrzeb, ustalenie problemów i potrzeb osoby pokrzywdzonej podczas pierwszego kontaktu z instytucją/ ośrodkiem pomocowym oraz większa dostępność pomocy specjalistyczne. Jeśli chodzi o gotowość klienta do zmierzenia się z problemem w sytuacji gdy jest to bariera rozwiązania sytuacji problemowej, ważne jest by system pomocy skoncentrować w pierwszej kolejności na braku gotowości klienta / klientki, a następnie wdrażać plan pomocy związany z wyjściem z sytuacji



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

krzywdzenia. Jeśli chodzi o wadliwość systemu prawnego, ważne jest by Ośrodki stale przedstawiały Dysponentowi Funduszu Sprawiedliwości swoje uwagi co do rozwiązań prawnych.

Badani wskazali, że najbardziej zniechęcającym czynnikiem do kontaktu z instytucjami pomocowymi jest poczucie wstydu, poczucie winy – czyli czynniki występujące po stronie pokrzywdzonego, ale także konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom oraz brak zaufania do instytucji pomocowych i długi czas oczekiwania. Jeśli chodzi o czynniki dotyczące osób pokrzywdzonych ważne jest by podczas pierwszego kontaktu, jak również w czasie procesu pomocowego nie wzmacniać tych ograniczeń poprzez wtórną wiktyimizację (np. pytanie dlaczego tak późno Pan/Pani zgłosiła fakt pokrzywdzenia przestępstwem). W przypadku czynników występujących po stronie instytucji pomocowych ważne jest by zbudować system współpracy i współdziałania instytucji pomocowych, tak by osoby pokrzywdzone miały poczucie, że ich sprawa / problem są istotne i znajdują się w kręgu zainteresowania instytucji do tego przeznaczonych.

Na uwagę zasługuje fakt, iż osoby pokrzywdzone dokonują negatywnej oceny pracy instytucji w większości w oparciu o nieprofesjonalne zachowania pracowników tych instytucji, co może wynikać z ich niskich kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Badani wskazali na bardzo dużą liczbę instytucji, które zajmują się pomocą osobom pokrzywdzonym i/lub świadkom. Przekłada się to na trudności we współpracy międzyinstytucjonalnej. Pracownicy OPPP mają świadomość znaczenia współpracy z innymi instytucjami pomocowymi. Dostrzegają wynikające ze współpracy możliwości udzielenia osobom pokrzywdzonym efektywnej pomocy. Badani podkreślają jednak, że współpraca lub jej brak zależą w dużej mierze od osób zatrudnionych w instytucjach pomocowych i ich motywacji do współpracy.

Badani wskazali na stopień skomplikowania procedur, w tym ich formalizm. Rozbudowane przepisy, korzystanie z różnych ustaw i obszerne pouczenia nie wpływają na zrozumienie praw przez



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

osoby pokrzywdzone i świadków. Nie bez znaczenia jest też czas trwania procedur pomocowych, a w szczególności postępowań karnych.

### Rekomendacje:

- Wzmocnienie działań informacyjnych o systemie pomocy w celu uniknięcia rozpraszania informacji. W tym celu rozważyć należy stworzenie odrębnego portalu, który obejmowałby wszystkie możliwości prawne i instytucjonalne pomocy osobom pokrzywdzonym i świadkom;
- Uproszczenie instytucjonalnego systemu pomocy osobom pokrzywdzonym, co ułatwi pokrzywdzonym szybsze znalezienie właściwej formy pomocy;
- Rozbudowa sieci podmiotów świadczących pomoc, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów wiejskich i mniejszych miast. Usprawni to dostęp do pomocy i pomoże pokonać bariery komunikacyjne;
- Utrzymanie po okresie pandemii COVID zdalnego systemu pomocy. Poza dotychczas istniejącymi formami ogólnopolskiego telefonu zaufania rozważyć należy powierzenie jednemu operatorowi (jednemu na poziom Polski lub po jednym w każdym województwie) zadań udzielania pomocy zdalnej (audio- wideo) nie tylko na zasadzie interwencyjnym, ale także kompleksowej pomocy począwszy od osoby pierwszego kontaktu, poprzez pomoc psychologiczną, aż po pomoc prawną. Tym samym ośrodki lokalne świadczyłyby pomoc w formule tradycyjnej, zaś formułę zdalną przejąłby odrębny podmiot. Wpłynęłoby to na sprawniejszą organizację i niższe koszty obsługi;
- Uproszczenie procedur pomocowych poprzez redukcję liczby dokumentów stosowanych na poszczególnych etapach procedury pomocowej. Wpłynie to na odciążenie pracowników instytucji pomocowych oraz ułatwi korzystanie z pomocy osobom pokrzywdzonym;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Skrócenie czasu trwania procedur pomocowych, ze szczególnym uwzględnieniem czasu trwania postępowania karnego. Rozważenia wymaga utworzenie w strukturach Policji i prokuratur wyodrębnionych zespołów/ komórek organizacyjnych wyspecjalizowanych w zakresie przemocy w rodzinie, jako jednym z kluczowych obszarów pokrzywdzenia. Takie rozwiązania stosowane jest przy innych rodzajach przestępczości i daje pozytywne efekty z uwagi na specyfikę prowadzonych spraw. Wylimitowałyby to problem podejścia do osób pokrzywdzonych, braku empatii, ale także pomogło usprawnić i przyspieszyć postępowanie z uwagi na znajomość tematu pracowników tego typu zespołów/ komórek;
- Zwiększenie kompetencji pracowników instytucji pomocowych, w tym wiedzy na temat przepisów związanych z inicjowaniem i prowadzeniem postępowania karnego. Wpłynie to na szybsze rozpoczęcie postępowania, ale także umożliwi pokrzywdzonym skorzystanie w przysługujących im uprawnień w krótkim odstępie czasu od wystąpienia pokrzywdzenia. Lepsza wiedza na temat przysługujących pokrzywdzonym uprawnień sprzyja także doborowi najlepszego środka ochrony w konkretnej, indywidualnej sytuacji.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

## **Analiza wdrażania (1) rozwiązań (prawnych i instytucjonalnych) w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, (2) narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz (3) innych form wsparcia osób/instytucji reagujących i pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami oraz sposobów wykorzystywania tych narzędzi**

Aktualny system prawny i instytucjonalny w zakresie instrumentów ochrony i zabezpieczenia interesów osób pokrzywdzonym wymaga modyfikacji i dostosowania do potrzeb i faktycznej sytuacji osób pokrzywdzonych oraz osób im najbliższych. Wyniki badań prowadzą do następujących szeregu wniosków.

Podstawą reformy systemu pomocowego jest podniesienie kwalifikacji i kompetencji kadr pomocowych. Zarówno z perspektywy osób pokrzywdzonych, jak i samych pracowników instytucji pomocowych, konieczność podnoszenia kwalifikacji w toku przeprowadzonych badań był podkreślany. Niskie lub niewystarczające kompetencje pracowników instytucji / podmiotów działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem są przyczyną wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych, co w konsekwencji doprowadza do wycofywania się osób pokrzywdzonych z dochodzenia swoich praw i ochrony swoich interesów. Większość badanych z instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem zadaje pytanie osobie pokrzywdzonej o przyczyny późnego zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem. W grupie pracowników OPS/PCPR osoby takie stanowią 60%, w grupie służb mundurowych – 48%, w grupie pedagogów nauczycieli – 38,5%, w grupie kuratorów – 60,9%, zaś w grupie pracowników instytucji specjalistycznych – 33,3%. Jedynie w grupie pracowników instytucji specjalistycznych odsetek odpowiedzi pozytywnej oscyluje w okolicach 30%. Na aspekt wiktyimizacji wtórnej w swojej odpowiedzi zwrócili uwagę jedynie: jedna osoba z grupy służb mundurowych (4% badanych) oraz



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

dwie osoby z grupy pracowników instytucji specjalistycznych (9,6% badanych). Zaskakujące okazały się dane dotyczące pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, albowiem w przypadku tej grupy badanych aż 62,5 % odpowiedziało twierdząco, że pyta osoby pokrzywdzone o przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia, przy czym 1 osoba wskazała, że ta okoliczność wychodzi w trakcie rozmowy z osobą pokrzywdzoną. Tylko 3 osoby w sposób kategoriyczny wskazała, że nie należy o to pytać, a 11 osób (27,5 %) odpowiedziało, że nie pyta o przyczyny. Diagnoza w tym zakresie wymaga podjęcia działań zmierzających do nabywania także przez osoby pracujące / współpracujące z Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem kompetencji w zakresie unikania zachowań / postaw wtórnie wiktyimizujących. Osoby pokrzywdzone przystępstwem w trakcie badań wskazywały, że czynnikiem utrudniającym kontakt z instytucjami pomocowymi jest z ich strony poczucie wstydu, poczucie winy za sytuację w której znalazła się osoba pokrzywdzona. Stąd ważne jest by w pierwszym kontakcie zadbać o unikanie zachowań wtórnie wiktyimizujących, które mogą dodatkowo wzmacniać w osobie pokrzywdzonej poczucie winy / odpowiedzialności za trudną sytuację. Kolejnym czynnikiem ograniczającym aktywność osób pokrzywdzonych jest brak zaufania do instytucji pomocowych (51,4% badanych). Ważne jest budowanie pozytywnego wizerunku instytucji pomocowych i podejmowanie takich działań, szczególnie w pierwszym kontakcie, które spowodują budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa. Również ważnym czynnikiem który stanowi barierę w zmianie sytuacji krzywdzącej przez osoby pokrzywdzone jest stereotypowe, negatywne traktowanie (zarówno przez instytucje, jak i środowisko lokalne). Te okoliczności wymagają podejmowania oddziaływań o charakterze edukacyjno – informacyjnym zarówno na poziomie ogólnopolskim, jak i lokalnym. Konieczne jest wyposażenie Ośrodków w narzędzia promocyjne, ale także w kompetencje do budowania pozytywnego wizerunku Ośrodka w środowisku lokalnych i upowszechniania oferty pomocowej.

Osoby uczestniczące w badaniu dokonały oceny efektywności oferty pomocowej realizowanej przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w ramach działalności Funduszu Sprawiedliwości. Istotne w toku badania okazało się dokonanie tej oceny z trzech





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

perspektywy tj. z perspektywy osób pokrzywdzonych przestępstwem, z perspektywy pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem oraz z perspektywy przedstawicieli instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem. Osoby pokrzywdzone przestępstwem bardzo wysoko oceniają jakość świadczonej pomocy z perspektywy procesu niwelowania następstw pokrzywdzenia przestępstwem, w szczególności aż 70% respondentów z grupy pokrzywdzonych przestępstwem wskazało na efektywności wsparcia oferowanego przez instytucje/ośrodki rozumianą jako przyczynienia się do rozwiązania problemów związanych z pokrzywdzeniem przestępstwem. Osoby pokrzywdzone przestępstwem oceniając najbardziej efektywne formy wsparcia oferowany przez Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, wskazali na finansowanie kosztów wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży, pomoc psychologiczną / psychoterapeutyczną, grupowe wsparcie terapeutyczne, pomoc osoby pierwszego kontaktu, pomoc prawną oraz wsparcie materialne w postaci dofinansowania opłat czynszowych i dofinansowania zakupu odzieży czy środków czystości. Relatywnie najmniej efektywnie oceniana była pomoc medyczna i pomoc tłumacza migowego w celu udzielenia pomocy prawnej. Z kolei pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem uwzględniają perspektywę osób pokrzywdzonych przestępstwem, jak również własne doświadczenie wpływu oferty pomocowej wskazali jako najefektywniejsze formy pomocy pomoc psychologiczną / psychoterapeutyczną i pomoc prawną. W ocenie badanych najistotniejsza w każdym Ośrodku jest pomoc świadczoną przez osoby pierwszego kontaktu, co jest ważne z perspektywy zapewnienia dostępności do tej formy pomocy, jak również zabezpieczenia wysokich standardów świadczenia pomocy przez osoby pierwszego kontaktu. By zapewnić wysoką jakość świadczonych usług i zabezpieczyć efektywność oferowanej pomocy niezbędne jest wprowadzenie standardów świadczonej pomocy, jednakowych dla wszystkich podmiotów prowadzących Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem.

W badanych grupach pracowników OPS/PCR, pedagogów/nauczycieli oraz pracowników instytucji specjalistycznych większość badanych wykazała niedostateczną znajomość oferty pomocowej realizowanej na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w ramach działalności



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Funduszu Sprawiedliwości (wybór 1-3 w skali 1-6). Wskazuje to na potrzebę poszerzenia wiedzy w tym zakresie, w celu zwiększenia efektywności pomocy udzielanej osobom pokrzywdzonym. Jest to tym bardziej istotne, że Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem ze względu na swoją ofertę, stanowią uzupełnienie ofert instytucji pomocowych. Z perspektywy instytucji współpracujących na rzecz osób pokrzywdzonych funkcjonowanie specjalistycznego podmiotu stanowi rozwiązanie do oferowanie efektywnych form pomocy. Dotychczas brak było miejsca, w którym osoba pokrzywdzona przepęstwem mogła zaspokoić swoje potrzeby i zniwelować następstwa pokrzywdzone przepęstwa. Co istotne, w tym zakresie Ośrodki przejmując system pomocowy dedykowany osobom pokrzywdzoną, wręcz wyręczają instytucje pomocowe, powodując ociążenie, także finansowe. Niestety nadal jest niska świadomość korzyści płynących ze współpracy instytucji pomocowych z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem.

Jako jeden z czynników wpływający na obniżenie efektywności systemu pomocowego jest brak / niewystarczająca koordynacja systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przepęstwem. Z perspektywy pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem ich działalność jest postrzegana jako konkurencyjna ze strony Ośrodków Pomocy Społecznej, placówek specjalistycznych. Stąd niewielka gotowość do współpracy i współdziałania. Pracownicy Ośrodków wskazują na konieczność podejmowania odgórnych inicjatyw z jednej strony sankcjonujących działalność Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w oparciu o normy prawne, a z drugiej strony wręcz wymuszania współpracy instytucji pomocowych z Ośrodkami. Ważne jest by wyposażyć pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w kompetencje w zakresie budowania i utrwalania współpracy międzyinstytucjonalnej, zaś dodatkowo konieczne wydaje się podejmowanie przez np. Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości działań moderujących budowanie partnerstw lokalnych.

Regulacje prawne aktualnie obowiązujące w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osoby pokrzywdzonej zostały przez badanych ocenione na poziomie przeciętnym. Co najistotniejsze znaczny odsetek badanych dokonało oceny negatywne dotychczas obowiązujących rozwiązań,



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

opierając swoje zastrzeżenia na przewlekłości postępowań, nieefektywności stosowanych kar / środków karnych / środków zabezpieczających. Wśród rekomendacji w zakresie rozwiązań prawnych respondenci wskazywali na konieczność wprowadzenia przyspieszonych procedur w postępowania karnych dotyczących przestępstw przeciwko rodzinie, wolnościom seksualnym. Wskazywali na wprowadzenie możliwości nagrywania czynności w toku postępowania karnego co znacznie przyspieszyłoby przebieg postępowań, w szczególności na etapie postępowań przygotowawczych. Istotnym czynnikiem, który zdaniem badanych narusza prawa osób pokrzywdzonych jest informacja o prawach i obowiązkach osób pokrzywdzonych przekazywana w momencie wszczynania procedury karnej. Badani wskazali na niezrozumienie tych treści, co wymagałoby dostosowania sposób komunikacji do odbiorcy. Wielu badanych wskazało na nierówne traktowanie osób pokrzywdzonych względem sprawcy w toku postępowania karnego. Zdaniem badanych sam fakt konieczności złożenia przez osobę pokrzywdzoną oświadczenia o występowaniu w postępowaniu w charakterze oskarżyciela posiłkowego do momentu rozpoczęcia przewodu sądowego narusza zasadę równości stron postępowania. Brak inicjatywy osoby pokrzywdzonej w tym zakresie faktycznie pozbawia ją możliwości ochrony swoich praw. Jednocześnie sprawca uprawnienia strony ma zagwarantowane z mocy prawa. Nie ma żadnych ograniczeń ustawowych, które uniemożliwiłaby wprowadzenie rozwiązań prawnych na mocy których osoba pokrzywdzona jest stroną w postępowaniu karnym z mocy prawa, bez konieczności składania jakichkolwiek oświadczeń. Jej udział, podobnie jak sprawcy (oskarżonego) w toku postępowania karnego jest fakultatywny, co w żaden sposób nie wpłynęłoby negatywnie na przebieg postępowania. Podobnie jako istotny czynnik wpływający na wskaźnik przestępczości respondenci wskazali łagodne kary. Z perspektywy osób pokrzywdzonych przestępstwa ważne jest rozważnie możliwości wprowadzania obligatoryjności stosowania środków karnych chroniących osoby pokrzywdzone np. zakaz zbliżania się czy zakaz kontaktowania z osobą pokrzywdzoną. Ważne dla zabezpieczenia w sposób należyty interesów osób pokrzywdzonych byłoby w ocenie pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępem umożliwienie prawnikom pracującym w Ośrodkach reprezentacji pokrzywdzonych



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

w toku czynności procesowych, zarówno na etapie postępowań przygotowawczych, jak i przed Sądem. Zasadne jest upowszechnienie wśród podmiotów prowadzących Ośrodki instytucji organizacji społecznej, która może uczestniczyć w postępowaniu karnym jako jednego z narzędzi ochrony i pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. W tym zakresie należy wzmacniać organizacje pozarządowe prowadzące Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w podejmowaniu inicjatywy np. w zakresie składania zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstw albowiem jedynie 37,5 % badanych podejmuje interwencje prawne w imieniu i na rzecz osób pokrzywdzonych, korzystając z uprawnień prawnych wynikających z art. 304 § 2 kpk, znaczny odsetek badanych przerzuca inicjowanie postępowań karnych na inne instytucje pomocowe lub wprost na osobę pokrzywdzoną. Dotychczas Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem nie są umocowane prawnie do zakładania i wdrażania procedur Niebieskich Kart. Istotne z uwagi na specyfikę działalności Ośrodków wyposażenie je w takie kompetencje, jak również obligatoryjne wyłącznie pracowników Ośrodków w działalność Zespołów interdyscyplinarnych, a w szczególności grup roboczych.

Zasadne jest podjęcie działań edukacyjnych ukierunkowanych na opracowanie przez pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem planów pomocowych w oparciu o dostępne instrumenty prawne ukierunkowane na ochronę osób pokrzywdzonych oraz formy pomocy, nie tylko dostępne w ramach Ośrodka, ale także innych instytucji pomocowych (w szczególności instytucji ekonomii społecznej, instytucji zatrudnienia, pomocy społecznej). To umożliwi korzystanie z zasobów innych instytucji pomocowych, które są do tego ustawowo ustanowione, jednocześnie zmniejszy obciążenie Ośrodków, co dodatkowo zmniejszy konieczność finansowania tych działań, które wykonują inne podmioty. Przykładem powielania zadań z inną instytucją jest podejmowanie w ramach Ośrodków działań w zakresie aktywizacji zawodowej.

Reasumując należy wskazać, że aktualne rozwiązania prawne i instytucjonalne w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, w tym narzędzia funkcjonujące w ramach



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Funduszu Sprawiedliwości wymagają wprowadzenia zmian, zarówno tych legislacyjnych, jak i organizacyjnych. W związku z powyższym w świetle przeprowadzonych badań, wniosków z nich płynących zasadne wydaje się sformułowanie następujących rekomendacji:

- Efektywność wykorzystywania narzędzi pomocowych każdorazowo jest uzależnione od osoby, która je stosuje, co wymusza stałe przygotowywanie pracowników instytucji pomocowych do świadczenia pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem;
- Należy wypracować i wdrożyć standardy świadczenia pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, ale także w innych instytucjach pomocowych, dzięki którym możliwe będzie przeciwdziałanie wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych, ale także zwiększenie efektywności i spójności świadczonej pomocy;
- Z uwagi na skalę problemu - przestępczości występuje potrzeba rozbudowy systemu pomocowego dedykowanego osobom pokrzywdzonym przestępstwem, co wymaga rozbudowy sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, jak również utrwalenie dotychczasowej pomocy świadczonej przez Ośrodki. Ważne jest by zapewnić stałość funkcjonowania Ośrodków, co jest istotne z perspektywy osoby pokrzywdzonej, której gwarantuje się poczucie bezpieczeństwa;
- Konieczne jest również budowanie w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem lokalnych sieci pomocowych, ukierunkowanych na budowanie partnerstw publiczno – prywatnych na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- Należy powierzyć koordynację systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem odrębnemu podmiotowi lub Ośrodkowi, ze wskazaniem, że w zakresie koordynacji jest opracowanie planu pomocowego i rozdysponowanie zadań w ramach jego realizacji na różne instytucje pomocowe. Koordynacja musi również obejmować monitorowanie efektywności świadczonej pomocy, co pozwoli na wprowadzanie stałych zmian w rozwiązaniach prawnych i instytucjonalnych;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Niezbędne jest wprowadzenie zmian w aktualnie obowiązujących przepisach prawa w zakresie wskazanym powyżej, co pozwoli zagwarantować osobie pokrzywdzonej z jednej strony prawo do Sądu, a z drugiej strony dać poczucie bezpieczeństwa i zabezpieczenia należytego jej interesów.

## Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków

Analiza wyników wszystkich grup badanych pozwoliła na zidentyfikowanie dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków. Osoby badane były zgodne co do tego, że w pracy z osobami pokrzywdzonymi sprawdzają się:

### Kompleksowość pomocy

Zdaniem wszystkich grup badanych kompleksowe wsparcie osób pokrzywdzonych wymaga szerokiego zakresu pomocy. Kompleksowość i różnorodność dostępnych form pomocowych umożliwiają dostosowanie planu pomocy do potrzeb indywidualnego klienta zgłaszającego się po pomoc. Najczęściej jest to zapewnienie wsparcia psychologicznego, prawnego i materialnego. Osoby pokrzywdzone korzystające z pomocy OPPP doceniają szeroki zakres pomocy oferowany przez te Ośrodki. Z drugiej strony korzystają one z pomocy różnych, dostępnych w środowisku lokalnym miejsc pomocowych (np. Policja, OPS, zespoły interdyscyplinarne, Komisje ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, OIC, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, służba zdrowia itp.) w których również pracują wysokiej klasy specjaliści, których kompetencje i zakres odpowiedzialności jest niezbędny do zapewnienia osobom pokrzywdzonym skutecznej pomocy. Wszystkie osoby badane pracujące w instytucjach pomocowych mają świadomość znaczenia



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

współpracy z innymi instytucjami. Uważają, że tego typu współpraca wpływa pozytywnie na efektywność realizowanej pomocy wobec osób pokrzywdzonych. Część osób badanych ma bardzo dobre doświadczenie we współpracy instytucjonalnej.

### **Zapewnienie pomocy specjalistycznej**

Zapewnienie pomocy specjalistycznej jest niezbędnym warunkiem poradzenia sobie przez osoby pokrzywdzone przestępstwem ze swoimi problemami. Uczestnicy badania podkreślają, że osoby pokrzywdzone przestępstwem zgłaszają się po pomoc będąc w trudnym stanie emocjonalnym. Potrzebują czasu i wsparcia w wysłuchaniu ich problemów oraz odreagowaniu emocji oraz motywowania do podjęcia kroków zmierzających do rozwiązania problemów. Zapewnienie pomocy psychologicznej jest w przypadku klientów czasem niezbędne do tego, aby podjąć efektywne kroki prawne. Osoby badane podkreślają, że pracy z osobami pokrzywdzonymi istotne są kompetencje interpersonalne prawników, umiejętność budowania kontaktu opartego na zaufaniu, uświadamianie klientom możliwości prawnych, wsparcie w postaci opracowywania pism, pozwów i wniosków, monitorowanie sytuacji prawnej klientów. Dobrą praktyką jest też koordynacja planu pomocowego przez osobę pierwszego kontaktu i monitorowanie przez nią sytuacji osoby pokrzywdzonej. Ponieważ nie wszystkie instytucje dysponują specjalistyczną kadrą, posiadającą odpowiednie kwalifikacje do pracy z osobami pokrzywdzonymi istotne jest prowadzenie akcji edukacyjnych kierowanych do służb pomocowych mających na celu uświadomienie znaczenia i korzyści wynikających z partnerskiej współpracy instytucji pomocowych między sobą. Celem tej współpracy jest usprawnienie szybkości realizacji odpowiedniej pomocy osobom potrzebującym.

### **Dostępność pomocy**

Osoby pokrzywdzone przestępstwem nie są w stanie same rozwiązać problemów wynikających z pokrzywdzenia przestępstwem. Aby sobie poradzić ze skutkami tego doświadczenia lub zatrzymać krzywdzenie potrzebują dostępu do instytucji pomocowych. Dlatego też to co się sprawdza to



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

rozlokowanie na terenie całej Polski Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonych Przepięstwem, dostępnosc do najblizszej Komendy Policji, Ośrodka Pomocy Społecznej, czy też zespołu interdyscyplinarnego. Zdarza się jednak, że osoba pokrzywdzona nie ma możliwości dotarcia do instytucji z uwagi na: niepełnosprawność, stan zdrowia, podeszły wiek, konieczność opieki nad osobami zależnymi lub brak możliwości dojazdu. W takiej sytuacji sprawdza się zapewnienie osobie pokrzywdzonej specjalistycznej pomocy i pracy środowiskowej. Nieoceniona rola jest tutaj funkcjonariuszy Policji, pracowników socjalnych, kuratorów, pielęgniarek środowiskowych, lekarzy pierwszego kontaktu i terapeutów środowiskowych. Drugą ważną kwestią związaną z dostępnością jest bezpieczeństwo i stałość realizowanej pomocy – istotne jest poczucie możliwości zapewnienia osobie pokrzywdzonej możliwości długofalowego wsparcia. Jest to obecnie możliwe dzięki finansowaniu OPPP w perspektywie kilkuletniej. Ważny jest też dostęp do informacji o miejscach i formach świadczenia pomocy. Jak wynika z badań osoby pokrzywdzone przestępstwem czerpią wiedzę o instytucjach pomocowych najczęściej z trzech źródeł: internetu, od funkcjonariuszy Policji lub pracowników socjalnych. Z badań wynika, że prawie 2/3 osób krzywdzonych nie wiedziało, gdzie może zwrócić, aby uzyskać pomoc w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem lub statusu świadka. Ponadto duża część osób pokrzywdzonych nie ma świadomości jaki jest zakres odpowiedzialności poszczególnych służb pomocowych. Pokazuje to, że dobrą praktyką jest stałe prowadzenie akcji edukacyjno-informacyjnych dotyczących miejsc realizowanej pomocy i ich zakresu.

### **Zróznicowane formy realizacji pomocy przez instytucje pomocowe**

Trwająca od 2020 roku sytuacja ograniczeń epidemiologicznych sprawiła, że instytucje pomocowe wdrażały nowe instrumenty pracy z osobami pokrzywdzonymi. Wcześniejszy kontakt bezpośredni bardzo często był zastępowany kontaktem zdalnym. Osoby badane wyrażały swoje zadowolenie z możliwości uzyskania pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem w sytuacji ograniczeń wynikających z pandemii. Pomoc w formie telefonicznej, video lub mailowa niektórym



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

osobom umożliwiła skorzystania ze wsparcia. Osoby badane doceniają możliwość wyboru formy pomocy i jej dopasowania do indywidualnej sytuacji osoby.

### **Współpraca interdyscyplinarna**

Współpraca interdyscyplinarna pracowników instytucji pomocowych jest istotnym warunkiem skuteczności pomocy. Osoby pokrzywdzone przestępstwem korzystają z pomocy wielu specjalistów. Aby pomoc była efektywna ważne jest, aby specjaliści byli ze sobą w stałym kontakcie (wymiana informacji, zebrania, superwizja koleżeńska). Osoby pokrzywdzone oprócz zrozumienia ich problemów i wsparcia emocjonalnego oczekują profesjonalnej, skutecznej pomocy w rozwiązaniu problemu z którym się zgłaszają do instytucji pomocowej. Zależy na skutecznym zatrzymaniu zachowań przestępczych w formie podjęcia działań przez pracowników służb pomocowych związanych z pracą ze sprawcą lub też odizolowaniem od sprawcy. Aby to było możliwe ważny jest bieżący przepływ informacji między pracownikami, który miałby na celu zapewnienie większej efektywności w zakresie rozwiązywania problemów osób pokrzywdzonych. Potrzebne są w tym względzie systemowe rozwiązania i wytyczne dotyczące standardu pracy tych instytucji. Osoby pokrzywdzone oczekują szybszego przepływu informacji między instytucjami pomocowymi w celu przyspieszenia działań zmierzających do pociągnięcia do odpowiedzialności sprawcy.

### **Anonimowość i dyskrecja**

Jak wynika z badań osoby pokrzywdzone potrzebują zachowania przez pracowników służb pomocowych anonimowości i dyskrecji, jest to warunek niezbędny do zbudowania zaufania do instytucji udzielających wsparcia. Niektóre osoby pokrzywdzone przestępstwem mieszkające w małych społecznościach lokalnych (wsie i małe miasta) mają negatywne doświadczenia związane z nieprofesjonalnym zachowaniem pracowników służb pomocowych, którzy nie przestrzegali zasady poufności pozyskanych danych wrażliwych. Dlatego ważne jest budowanie większej świadomości



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

pracowników służb pomocowych o konieczności zachowania dyskrecji i na ile to możliwe stworzenie takich warunków do rozmowy, żeby rozmowa z osobą pokrzywdzoną była prowadzona bez świadków.

### **Wysokie kompetencje i profesjonalizm pracowników służb pomocowych**

Profesjonalizm pracowników służb pomocowych i umiejętność zbudowania dobrego kontaktu i zaufania osób pokrzywdzonych wobec nich jest istotnym czynnikiem wpływającym na skuteczność pomocy. Jak wynika z badań osoby pokrzywdzone bardzo często zgłaszają się po pomoc do przedstawicieli lokalnych służb pomocowych (pracownicy socjalni OPS i funkcjonariusze Policji). Mając na uwadze fakt, że osoby pokrzywdzone mają bardzo duże opory przez zgłoszeniem faktu krzywdzenia z uwagi na wstyd, lęk, poczucie winy, obawę przed odwetem sprawcy i niezrozumieniem lub zbagatelizowaniem ich problemu przez służby pomocowe należy zadbać, aby ten pierwszy kontakt z osobami pokrzywdzonymi był pomocny i zachęcający do kontynuacji pomocy. Pomimo coraz lepszego wykształcenia osób świadczących pomoc na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem nadal około 16% poszukujących wsparcia doświadcza skrzywdzenia w relacji pomocowej.

### **Uzyskanie szybkiej pomocy i wsparcia służb pomocowych**

Z badań wynika, że osoby pokrzywdzone przestępstwem oczekują szybkiej pomocy ze strony instytucji pomocowych, ponieważ bardzo często znajdują się one w sytuacji kryzysowej i potrzebują szybkiego wsparcia i pomocy w zapewnieniu bezpieczeństwa. Ponadto osoby badane podkreślają, że są regiony w Polsce, gdzie dostępność do pomocy specjalistycznej psychologicznej i psychiatrycznej jest bardzo ograniczona i osoby pokrzywdzone nie mają możliwości skorzystania z bezpłatnej pomocy w czasie gdy jej potrzebują. Pomoc świadczona przez OPPP realizowana jest w większości dość szybko. Najwięcej osób korzysta z pomocy ośrodków pomocy pokrzywdzonym do



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

roku od zgłoszenia. Ważne jest więc jak najszybsze wdrożenie planów pomoc, jak również sprawdzenie przyczyn rezygnacji ze wsparcia po tym czasie.

### Rekomendacje:

- Zdaniem badanych największe znaczenie dla skuteczności i efektywności działań pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem ma zwiększenie współpracy instytucji pomocowych z organami ścigania oraz generalnie zwiększenie współpracy między instytucjami pomocowymi. Dlatego też rekomendowane jest usprawnienie współpracy między poszczególnymi instytucjami pomocowymi: usprawnienie wymiany informacji, obiegu dokumentacji, monitoring działań instytucji. Konieczne są w tym względzie działania systemowe i konkretne wytyczne dotyczące standardu pracy tych instytucji. Aby zapewnić osobom krzywdzonym wszechstronne, kompleksowe wsparcie ważne jest tworzenie partnerstw instytucji realizujących zadania na rzecz osób pokrzywdzonych i ich wzajemna współpraca przy realizacji wsparcia poszczególnym osobom pokrzywdzonym;
- Z uwagi na występujące trudności we współpracy międzyinstytucjonalnej ważne jest prowadzenie akcji edukacyjnych kierowanych do służb pomocowych mających na celu uświadomienie znaczenia i korzyści wynikających z partnerskiej współpracy instytucji pomocowych między sobą. Celem tej współpracy jest usprawnienie szybkości realizacji odpowiedniej pomocy osobom potrzebującym. Ważne jest też wprowadzenie odpowiednich procedur, które skrócą czas oczekiwania na wsparcie szczególnie w przypadku osób, których życie lub zdrowie może być zagrożone;
- Z uwagi na fakt, że są grupy klientów, które mają utrudniony lub niemożliwy dostęp do bezpośredniego kontaktu z instytucjami pomocowymi rekomendowane jest zwrócenie uwagi na rozszerzenie wsparcia i pomocy o pomoc środowiskową w ramach której specjaliści udzielaliby na szerszą skalę pomocy w miejscu zamieszkania osoby pokrzywdzonej;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Istotne jest zadbanie o publikowanie bieżących informacji o miejscach i formach świadczenia pomocy. Ponadto należy zwrócić uwagę na regularne akcje informacyjno/ promocyjne dotyczące pomocy realizowanej w środowisku lokalnym (media społecznościowe, strony internetowe administracji publicznej, lokalna prasa i media). Ważne jest zwrócenie uwagi służb pomocowych na podejmowanie przez nich działań o charakterze informacyjnym, dotyczącym udzielania informacji o lokalnych miejscach realizacji pomocy, w tym istniejących Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Zadbanie o dystrybucję ulotek i wizytówek jest jednym ze sposobów wsparcia osób potrzebujących;
- Rekomendowana jest kontynuacja realizacji pomocy w formie zdalnej lub hybrydowej w m.in. następujących sytuacjach: przeciwwskazania zdrowotne osoby pokrzywdzonej uniemożliwiającej jej korzystanie z pomocy bezpośredniej (osoby chore, niepełnosprawne), kwarantanna osoby pokrzywdzonej przestępstwem, niemożność dojazdu do miejsca realizacji pomocy z uwagi na problemy z transportem (zamieszkanie w znacznej odległości, na terenie o ograniczonej dostępności do komunikacji publicznej, brak samochodu lub prawa jazdy), brak środków finansowych na sfinansowanie kosztów dojazdu, trudna sytuacja rodzinna lub osobista osoby pokrzywdzonej uniemożliwiająca jej skorzystanie z pomocy bezpośredniej np. z powodu konieczności opieki nad dziećmi lub innymi osobami zależnymi, trudność w przemieszczaniu się z uwagi na podeszły wiek osoby pokrzywdzonej;
- Jak wynika z badań czynnikiem utrudniającym skorzystanie z pomocy jest wstyd, lęk i poczucie winy. Rekomendowane jest podjęcie działań uświadamiających (np. w formie kampanii społecznych), że poszukiwanie wsparcia jest zdrowym zachowaniem, szczególnie wtedy, gdy doświadcza się znaczących trudności;
- Zaleca się podnoszenie kompetencji służb pomocowych pracujących w pierwszym kontakcie z osobą pokrzywdzoną zwłaszcza w obszarze kompetencji interpersonalnych oraz uświadamianie pracowników służb pomocowych o konieczności przestrzegania zasady



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

dyskrecji. W sytuacji nieuprawnionego rozpowszechniania informacji o osobach pokrzywdzonych wyciąganie wobec pracowników konsekwencji dyscyplinarnych;

- Warto realizować projekty o charakterze informacyjnym, których celem będzie uświadomienie wpływu zachowań pracowników służb pomocowych na motywację klientów do kontynuacji pomocy i rozwiązywania trudnych sytuacji. Dotyczy to następujących stanowisk i miejsc pracy: funkcjonariusze Policji, zwłaszcza dzielnicowi; pracownicy socjalni w OPS; członkowie zespołów interdyscyplinarnych i Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, kuratorzy, osoby pierwszego kontaktu w OPPP, prawnicy, psychologowie i pedagodzy, pracownicy służb medycznych i szkolnictwa;
- Dobrą praktyką jest też koordynacja wdrażania planu pomocowego przez jedną osobę. Indywidualny opiekun dla osoby pokrzywdzonej – osoba, która monitoruje realizację planu pomocowego od początku do końca jego realizacji. Ważne jest aby ta osoba się nie zmieniała i była stała, żeby osoba nie musiała się po raz kolejny otwierać przed kimś innym;
- Ponieważ część osób pokrzywdzonych nie otrzymuje obrońcy z urzędu wskazane jest korzystanie przez te osoby z pomocy asystenta, czyli osoby towarzyszącej osobie pokrzywdzonej w trakcie rozpraw sądowych. Zadaniem takiej osoby jest zapewnienie wsparcia osobie pokrzywdzonej oraz poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego w bardzo trudnej dla niej sytuacji. Istotne jest uzyskanie przez osoby niepełnosprawne lub w złym stanie zdrowia psychicznego możliwości reprezentowania prawnego osób pokrzywdzonych w sądzie;
- Aby zwiększyć efektywność oddziaływań psychologicznych należy tworzyć grupy wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (dorosłych, młodzieży, dzieci). Osoby badane podkreślają, że jest to bardzo efektywna forma pomocy umożliwiająca im pozbycie się wstydu i poczucia winy oraz otrzymanie wsparcia i zrozumienia swojego problemu przez inne osoby pokrzywdzone. Ponadto rekomendowane jest też zapewnienie osobom w fazie ostrej reakcji kryzysowej możliwości korzystania z pomocy psychologicznej kilka razy w tygodniu.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Jeśli chodzi o efektywne formy pomocy to rekomendowana jest organizacja turnusów terapeutycznych dla rodzin (wypoczynkowo/ terapeutycznych). Osoby pokrzywdzone przestępstwem bardzo często z uwagi na trudne doświadczenia zdarza się, że przez wiele lat nie opuszczały swojego miejsca pobytu. Dla ich równowagi psychicznej i emocjonalnej ważna jest zmiana miejsca. Najlepiej jeśli wyjazd jest połączony z oddziaływaniami terapeutycznymi;
- 64,4 % badanych wskazało na konieczność wprowadzenia zmian w zakresie prowadzenia postępowania przygotowawczego, w taki sposób by nie wiktyimizować pokrzywdzonych i w sposób prawidłowy chronić przed eskalacją zachowań krzywdzących;
- Pracownicy instytucji pomocowych podkreślają, że pomoc pokrzywdzonym przemocą w rodzinie będzie skuteczna, gdy sprawca weźmie udział w działaniach korekcyjno-terapeutycznych. Dlatego też ważne jest, aby wdrożyć rozwiązania i narzędzia do pracy ze sprawcami;
- Praca na rzecz zapewnienia bezpieczeństwa fizycznego przez udzielenie schronienia osobom pokrzywdzonym jest często konieczna na pierwszym etapie radzenia sobie z krzywdzeniem. Dla wielu osób pokrzywdzonych innowacyjną i skuteczną formą pomocy było odizolowanie od sprawcy przez zapewnienie im schronienia lub dofinansowanie do wynajmu mieszkania. Należy zadbać o stałą dostępność tej formy pomocy osób potrzebujących.



## Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześwstwem, jak również przedstawiciele instytucji pomocowych dokonując oceny aktualnie obowiązujących rozwiązań prawnych i instytucjonalnych wskazali na szereg istotnych rozwiązań, które ich zdaniem winny być przedmiotem analizy instytucji odpowiedzialnych za kreowanie rozwiązań systemowych. Wyniki badań prowadzą do wielu wniosków.

Konieczność wprowadzenia zmian w zakresie prowadzenia postępowania przygotowawczego, w taki sposób by nie wiktyimizować pokrzywdzonych i w sposób prawidłowych chronić przed eskalacją zachowań krzywdzących. Z perspektywy osoby pokrzywdzonej sprawność przeprowadzenia postępowania przygotowawczego wpływa na budowanie poczucia bezpieczeństwa osób pokrzywdzonych. Ważne jest również stosowanie wobec sprawcy środków zapobiegawczych, które będą sprawcę izolować od pokrzywdzonego, a tym samym stwarzać osobie pokrzywdzonej poczucie bezpieczeństwa. Tylko 9,6% badanych wskazało, że obecne regulacje prawne odpowiednio chronią interesy pokrzywdzonego i nie wymagają wprowadzania jakichkolwiek zmian, co stanowi o niskich poziomie zadowolenia stosowanych rozwiązań.

Wśród rozwiązań prawnych i instytucjonalnych, które zdaniem badanych mogłyby wpływać na efektywniejsze udzielania wsparcia osobom pokrzywdzonym przewstwem i/lub świadkom, respondenci najczęściej wskazali przyspieszenie procedury w toku postępowania karnego, zwłaszcza w zakresie postępowania przygotowawczego, zaostwienie kar oraz wprowadzania obligatoryjnych środków karnych przy niektórych przewstwach oraz stałe, obowiązkowe podnoszenia kwalifikacji przez kadry pomocowe, najlepiej w szkoleniach interdyscyplinarnych by możliwa była wymiana doświadczeń. Ponadto badani opierając się o własne doświadczenia wskazali na rozwiązania, które ich zdaniem mogłyby efektywniej udzielać wsparcia osobom pokrzywdzonym przewstwem i/lub



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

świadkom. Respondenci wskazali na konieczność przyznania uprawnień Policji do natychmiastowego reagowania w zakresie stosowania środków izolacyjnych (nie tylko w sprawach z zakresu przemocy w rodzinie). Ponadto co istotne badani wskazali, że aktualnie obowiązujący na podstawie tzw. Ustawy antyprzemocowej okres stosowania zakazów i nakazów w wymiarze 14 dni jest zbyt krótki, by osoba pokrzywdzona mogła w sposób efektywny podjąć działania zmierzające z jednej strony do dostarczenia dowodów na poparcie zarzutów formułowanych wobec sprawcy, z drugiej strony podjąć działania prawne zmierzające do przedłużenia postępowania, albowiem obie te aktywności wymagają emocjonalnego przygotowania osoby pokrzywdzonej, która najczęściej po fakcie zatrzymania sprawcy jest wyczerpana psychicznie, z zaburzonym poczuciem bezpieczeństwa i sprawczości, co wymaga w pierwszej kolejności zabezpieczenia pomocy psychologicznej / psychiatrycznej. W zakresie działań izolacyjnych sprawcy od osoby pokrzywdzonej zasadne jest wprowadzenie jasnych kryteriów stosowania środków zapobiegawczych w toku postępowania przygotowawczego, co w ocenie badanych będzie skutkowało tym, że te środki będą częściej stosowane w porównaniu do stanu aktualnego. Respondenci również podkreślali, że z uwagi na skalę przestępczości i niską efektywność działań resocjalizacyjnych konieczne jest zaostrenie kar oraz wprowadzenie obowiązkowych środków karnych przy niektórych przestępstwach (np. nakaz opuszczenia wspólnie zajmowanego lokalu sprawcy przemocy w przypadku przestępstwa znęcania się).

W ocenie badanych punktem wyjścia do zwiększenia efektywności rozwiązań prawnych jest podjęcie działań prawnych zmierzających do przyspieszenia procedur w toku postępowania karnego, zwłaszcza w zakresie postępowania przygotowawczego.

Z perspektywy osoby pokrzywdzonej ważne jest by osoby mające pierwszy kontakt po fakcie pokrzywdzenia nie dokonywały wtórnej wiktyimizacji, tylko stwarzały takie warunki, by osoba pokrzywdzona poczuła, że jej trudna sytuacja może faktycznie ulec zmianie. Ważne jest poczucie bezpieczeństwa i wsparcie.



**STANDARYZACJA  
ŚWIADCZONEJ POMOCY  
W RAMACH SIECI POMOCY  
POKRZYWDZONYM  
PRZESTĘPSTWEM**

**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Kolejnym kierunkiem podnoszącym efektywność rozwiązań instytucjonalnych jest stałe, obowiązkowe podnoszenia kwalifikacji przez kadry pomocowe, najlepiej w szkoleniach interdyscyplinarnych by możliwa była wymiana doświadczeń. Zasadne byłoby zadbanie o jakość dotychczas świadczonej pomocy w zakresie specjalistycznym poprzez kształcenie kadry pomocowej pod kątem pracy z osobami pokrzywdzonymi (psychologów, prawników). Dzięki temu możliwe będzie zorganizowanie lepszej współpracy, w ramach której instytucje pomocowe poznają wzajemnie zakres działań, problemów i możliwości instytucjonalnych. Jednym z czynników zapewniającym o efektywnej współpracy jest nałożenie na organy państwowe, dokonujące interwencji (np. Policji) obowiązku informowania, a najlepiej bezpośredniego skontaktowania z najbliższą placówką świadczącą bezpłatną pomoc osobom pokrzywdzonym. Istotne byłoby również zapewnienie udziału psychologa, interwenta kryzysowego podczas interwencji Policji albo bezpośrednio po interwencji. W tym zakresie niezbędna jest również edukacja funkcjonariuszy Policji oraz innych instytucji pomocowych w zakresie pierwszej pomocy psychologicznej osobom pokrzywdzonym będącym w kryzysie.

W ramach działania Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem badani wskazali na konieczność koordynowania systemu pomocowego przez osobę pierwszego kontaktu z wykorzystaniem instrumentów pomocowych, także spoza ofert Ośrodka.

W ramach procesu resocjalizacji sprawców, który jest ważny w zakresie przeciwdziałania przestępczości, ale także ochrony osób pokrzywdzonych niezbędne jest bezwzględne egzekwowanie kar nałożonych na sprawcę przestępstwa wobec pokrzywdzonych np. płacenie odszkodowań lub naprawa wyrządzonych szkód. Osoby badane podkreślały, że konieczne jest również wprowadzenie systemu monitorowania zachowania sprawcy wobec osoby pokrzywdzonej po zakończeniu odbywania kary. Aktualnie system pomocowy jest ograniczony czasowo, co z perspektywy osoby pokrzywdzonej daje sprawcy przyzwolenie do stosowania zachowań przestępczych po zakończeniu kary / środków karnych / środków probacyjnych.



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Badani podkreślili konieczność nowelizacji przepisów Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13.09.2017 roku par. 36 ust. 1 pkt 7 i 8 poprzez usunięcie pojęcia "publicznych", a tym samym nadanie uprawnień (podstaw prawnych) Ośrodkom Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem do uzyskiwania podstawowych informacji nt. faktu pokrzywdzenia osób przestępstwem.

Badani wskazując jako jeden z przykładów wymagających zmian legislacyjnych, wskazali konieczność zmiany w treści art. 415 k.p.k. poprzez usunięcie z niego słów "jest przedmiotem innego postępowania albo o roszczeniu tym prawomocnie orzeczono" i zastąpienie zwrotem, że sąd nakłada obowiązek naprawienia szkody np. poprzez wypełnienie obowiązku wynikającego z wyroku sądu cywilnego. Wówczas sprawca mając zawieszoną karę pozbawienia wolności "ma interes" w tym aby tę szkodę naprawić, aby sąd nie zarządził jej wykonania. Podkreślano również konieczność dokonania zmiany w przepisach dotyczących postępowania w sprawach nieletnich. Często osoby pokrzywdzone doświadczają przestępstwa ze strony nieletnich sprawców. Osoby pokrzywdzone w toku postępowania sądowego nie mają praktycznie żadnych praw, co ogranicza ich dostęp do Sądu i ochrony własnych praw.

Respondenci wskazali również na zasadność modyfikacji zasad funkcjonowania Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania w Rodzinie z uwagi na to, że Zespół jest odbierany przez klientów / klientki jako instytucja gremialna, gdzie pokrzywdzonemu brakuje intymności, atmosfery zaufania i bezpieczeństwa, działającego na zasadzie dobrowolności stawiennictwa, co prowadzi bardzo często do tego, że tylko osoba doznająca przemocy i zainteresowana zmianą sytuacji uczestniczy w spotkaniach, a sprawca się na niej nie pojawia, co z kolei rodzi u pokrzywdzonego poczucie stygmatyzowania.

Końcowo należy podkreślić na zapewnienie dostępności do pomocy najbliższej osób potrzebujących. Badani wskazywali, że konieczne jest zapewnienie mobilności pomocy, tak by docierała ona także na obszary wiejskie. Ważne jest w ramach procesu pomocowego eliminowanie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

tych barier, które utrudniają korzystanie przez osoby pokrzywdzone z systemu pomocowego. W tym celu zasadne byłoby rozważenie zapewnienie na bazie Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem opieki nad dziećmi osoby pokrzywdzonej, żeby ona mogła podjąć próbę aktywizacji zawodowej. Zdecydowana większość osób pokrzywdzonych przemocą w rodzinie to kobiety, bardzo często to właśnie one sprawują opiekę nad dziećmi, nierzadko uniemożliwia im to podjęcie pracy zarobkowej. Przez to zarówno one, jak ich dzieci nie mają wystarczających środków materialnych na życie na odpowiednim poziomie, dodatkowo stałe pozyskiwanie świadczeń socjalnych, powoduje pogłębianie wyuczanej bezradności. Odcinanie od możliwości aktywizacji zawodowej osoby pokrzywdzonej powoduje też, że jest bardziej zależna od sprawcy.

Reasumując należy wskazać, że oczekiwania instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych wymagają wprowadzenia zmian, zarówno tych legislacyjnych, jak i organizacyjnych. W związku z powyższym w świetle przeprowadzonych badań, wniosków z nich płynących zasadne wydaje się sformułowanie następujących rekomendacji:

- Z perspektywy osoby pokrzywdzonej konieczne jest wprowadzenie rozwiązań prawnych zmierzających do przyspieszenia rozpoznawania spraw karnych. We wnioskach respondenci wskazali konkretne rozwiązania, które z jednej strony wzmocnią pozycję osoby pokrzywdzonej w toku postępowania karnego, a z drugiej strony będą w sposób należyty zabezpieczyć i chronić osoby pokrzywdzone przed bezprawnym działaniem sprawcy;
- Jednym ze sposobów przyspieszenia rozpoznawania postępowań karny jest rekomendowane przez badanych rejestrowanie czynności w toku postępowania karnego poprzez nagrywanie oraz przeprowadzanie czynności w formie zdalnej, co stało się powszechne w toku postępowań cywilnych;
- Niezbędne jest wprowadzenie zmian w aktualnie obowiązujących przepisach prawa w zakresie wskazanym powyżej, co pozwoli zagwarantować osobie pokrzywdzonej z jednej



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

strony prawo do Sądu, a z drugiej strony dać poczucie bezpieczeństwa i zabezpieczenia należytego jej interesów;

- Jednym z największych wyzwań rozwiązań systemowych, jest przygotowanie i dbanie o wysokie kwalifikacje kadry pomocowej, nie tylko w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, ale także w instytucjach pomocowych. To jak stosowane będą rozwiązania prawne i instytucjonalne zależy od osób, które te rozwiązania stosują. Dlatego należy zadbać o właściwe przygotowanie, tak by chronić pokrzywdzonych przed wtórną wiktyimizacją. Osoba, która jako pierwsze ma kontakt z pokrzywdzoną osobą powinna podjąć działania zmierzające do zabezpieczenia specjalistycznej pomocy, w szczególności psychologicznej z wykorzystaniem oferty pomocowej realizowanej w ramach Funduszu Sprawiedliwości. Konieczne jest bardziej zrozumiałe informowanie pokrzywdzonych o instytucji i uprawnieniach oskarżyciela posiłkowego;
- W ramach koordynacji systemu pomocowego dla osób pokrzywdzonych przystępstwem zasadne jest rozważenie możliwości dokonywania wymiany informacji dotyczących osoby pokrzywdzonej poprzez z informatyzowanie systemu pomocowego do którego dostęp będą miały wszystkie instytucje pomocowe, tak by w jednym miejscu były dostępne dane dotyczące osoby pokrzywdzonej i podejmowanych wobec niej działań przez różne instytucje.
- Konieczne jest podejmowanie działań zmierzających do zwiększenia efektywności procesu resocjalizacji sprawców jako narzędzia ochrony osób pokrzywdzonych, przed eskalacją przystępstwa. Tylko i wyłącznie kompleksowe oddziaływania wobec sprawcy przystępstwa mogą doprowadzić do zatrzymania ponownych działań przystępstw przez tego samego sprawcę;
- Konieczna jest rozbudowa systemu pomocowego dedykowanego osobom pokrzywdzonym przystępstwem, co wymaga rozbudowy sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem, jak również utrwalenie dotychczasowej pomocy świadczonej przez Ośrodki. Ważne jest by wypracować i wdrożyć standardy świadczenia pomocy w Ośrodkach Pomocy



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Pokrzywdzonym Przepięstewem, ale także w innych instytucjach pomocowych, dzięki którym możliwe będzie przeciwdziałanie wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych, ale także zwiększenie efektywności i spójności świadczonej pomocy.



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509

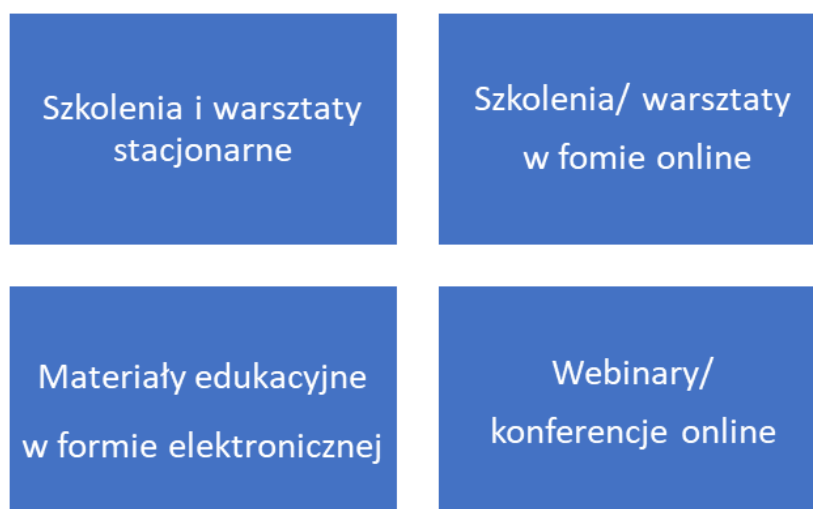


Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

## Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków

Analiza wyników badań pozwoliła na określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków. Osoby badane były zgodne co do konieczności stałego podnoszenia swoich kwalifikacji i umiejętności w pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Osoby badane są zainteresowane następującymi formami podnoszenia kwalifikacji zawodowych:



Pracownicy instytucji pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem są najbardziej zainteresowani udziałem w szkoleniach realizowanych tradycyjnie na sali szkoleniowej. Jednak z uwagi na obecną sytuację epidemiologiczną obecnie są bardzo otwarci na edukację w formie online. Dużym zainteresowaniem cieszy się także dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji elektronicznej. Niektórzy wyrazili też zainteresowanie webinariami lub konferencjami online.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Jeśli chodzi o obszary tematyczne szkoleń to na osoby badane zainteresowane następującymi obszarami tematycznymi:

Aspekty prawne  
pomocy osobom  
pokrzywdzonym

Superwizja

Zasady budowania  
kontaktu pomocowego  
(aspekt psychologiczny)

Szkolenia  
specjalistyczne

Instytucje pomocowe -  
cele i zakres działania

Współpraca  
interdyscyplinarna -  
wymiana doświadczeń  
i dobrych praktyk

### Aspekty prawne pomocy osobom pokrzywdzonym

Pracownicy sieci pomocy pokrzywdzonym przestępstwem najczęściej wskazywali na potrzebę bieżącego rozwijania znajomości przepisów prawa. Szkoleniami z zakresu prawa są zainteresowane przede wszystkim osoby, które nie uczestniczą czynnie w postępowaniach karnych: pracownicy OPPP, pracownicy oświaty, OPS i instytucji specjalistycznych. Tematyka prawna w najmniejszym stopniu interesuje funkcjonariuszy Policji i kuratorów, te dwie grupy zawodowe najrzadziej wskazywały na braki w zakresie wiedzy w obszarze przepisów prawnych.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Badani są zainteresowani następującą tematyką szkoleń prawnych:

Tematyka szkoleń	Zainteresowane grupy zawodowe
<i>Rozwiązania prawne na podstawie tzw. ustawy antyprzemocowej</i>	OPS/PCPR Policja Pedagodzy/ nauczyciele Kuratorzy Pracownicy instytucji specjalistycznych Pracownicy OPPP
<i>Prawa osób pokrzywdzonych</i>	OPS/PCPR Pedagodzy/ nauczyciele Pracownicy instytucji specjalistycznych Pracownicy OPPP
<i>Prawne narzędzia zapewnienia ochrony osobom pokrzywdzonym przestępstwem</i>	OPS/PCPR Pedagodzy/ nauczyciele Pracownicy instytucji specjalistycznych Pracownicy OPPP
<i>Prawa i obowiązki pracowników instytucji pomocowych w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem</i>	OPS/PCPR Pedagodzy/nauczyciele Pracownicy OPPP
<i>Procedura wdrażania „Niebieskiej Karty”</i>	Policja Pedagodzy/ nauczyciele
<i>Ustawa o przeciwdziałaniu przemocy</i>	Policja Pedagodzy/ nauczyciele





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

<i>Postępowanie karne w sytuacji zgłoszenia faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa</i>	OPS/ PCPR
<i>Narzędzia prawne izolujące sprawcę od osoby pokrzywdzonej przestępstwem</i>	Pracownicy instytucji specjalistycznych
<i>Interwencyjne działania instytucji w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa na rzecz osoby pokrzywdzonej przestępstwem</i>	Pedagodzy/ nauczyciele
<i>Sposoby izolacji sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem na etapie trwania postępowania karnego</i>	Pracownicy instytucji specjalistycznych
<i>Zasady ochrony osoby pokrzywdzonej przestępstwem i świadka</i>	Pracownicy instytucji pomocowych

Osoby badane ze wszystkich grup zawodowych są w zainteresowane podniesieniem swoich kompetencji w zakresie praktycznego zastosowania tzw. ustawy antyprzemocowej. Ponadto wzrostem wiedzy w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie w szczególności procedurą wdrażania Niebieskiej Karty i ustawą o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie są zainteresowani Funkcjonariusze Policji i pracownicy placówek oświatowych. Ta ostatnia grupa zdecydowanie ma najmniejszy poziom kompetencji prawnych w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym i jest zainteresowana w udziałem w szkoleniach z zakresu aspektów prawnych pomocy.

### Superwizja

Badani pracownicy instytucji pomocowych wyrażali bardzo duże zainteresowanie udziałem w spotkaniach superwizyjnych. Pracownikom instytucji pomocowych pracujących w bezpośrednim



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

kontakcie z osobami pokrzywdzonymi zależy na tym, aby otrzymać wsparcie w zakresie możliwości omówienia trudnych przypadków oraz możliwość wsparcia emocjonalnego. Pracownicy są zainteresowani udziałem w nieodpłatnych i systematycznych superwizjach.

Psychologowie i psychoterapeuci zatrudnieni zarówno w OPPP, jak i instytucjach pomocowych mają bardzo dużą są grupą zawodową korzystającą najczęściej ze wsparcia superwizyjnego. Korzystają oni zarówno z superwizji indywidualnej i grupowej. Psychoterapeuci są zobowiązani do takiej formy doszkalania się i finansują ją sobie samodzielnie. Osoby badane z tej grupy zawodowej rekomendują finansowanie tej formy wsparcia przez pracodawców, ponieważ jest ona niezbędna do wykonywania pracy na stanowisku psychoterapeuty.

### **Zasady budowania kontaktu pomocowego**

Wszyscy badani uważają, że w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem bardzo istotną kompetencją jest umiejętność budowania kontaktu pomocowego z osobami pokrzywdzonymi. Wśród cech wymienianych jako istotne dla efektywnej pracy z pokrzywdzonymi wymieniane są: empatia, aktywne słuchanie, budowanie zaufania, okazywanie szacunku, komunikacja i opanowanie. Pracownicy sieci pomocy pokrzywdzonym przestępstwem wskazali, że znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego jest jedną z kompetencji, której rozwijanie jest istotne.

Osobom tym zależy głównie na praktycznym rozwoju tych umiejętności przez udział w szkoleniach i warsztatach. Szczególnie potrzebę rozwoju tej kompetencji mają funkcjonariusze Policji i pracownicy Ośrodków Pomocy Społecznej.

### **Instytucje pomocowe – cele i zakres działania**

Pracownicy biorący udział w badaniu podkreślali, że potrzebują wiedzy dotyczącej istniejących instytucji pomocowych, ich celów, zasad działania i form realizowanej pomocy. Wiedza ta jest warunkiem współpracy efektywnej międzyinstytucjonalnej pracowników pracujących



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

z pokrzywdzonymi klientami. Bardzo duża grupa pracowników instytucji pomocowych uczestniczących w wywiadach focusowych nie wiedziała o istnieniu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem. Pracownicy instytucji pomocowych są zainteresowani podjęciem działań związanych z nabyciem wiedzy na temat znajomośc form i zasad pomocy świadczonej przez OPPP.

### **Szkolenia specjalistyczne**

Pracownicy OPPP mają w wysokim stopniu rozwinięte kompetencje interpersonalne w zakresie udzielania wsparcia i pomocy w kontakcie pomocowym. Jednak z uwagi na pracę z osobami pokrzywdzonymi, które borykają się z różnymi specyficznymi trudnościami i skutkami pokrzywdzenia zależy im na rozwoju specjalistycznych umiejętności pomocowych np. w zakresie pracy z traumą, osobami współuzależnionymi, pracy z dziećmi wykorzystywanymi seksualnie, osobami chorymi psychicznie itp.

Ponadto zarówno pracownicy OPPP jak i innych instytucji pomocowych zwracają uwagę na to, że zaangażowanie emocjonalne w rozwiązywanie problemów klientów, co jest dla nich bardzo obciążające i w dłuższej perspektywie prowadzi do wypalenia zawodowego. Dlatego też osoby badane są zainteresowane udziałem w szkoleniach dotyczących radzenia sobie ze stresem oraz przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.

### **Współpraca interdyscyplinarna – wymiana doświadczeń i dobrych praktyk**

Osoby biorące udział w badaniach podkreślały, że szczególnie cenne są dla nich te formy edukacyjne w ramach których mają możliwość wymiany doświadczeń i podzielenie się dobrymi praktykami w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi. Zadaniem badanych pracowników i współpracowników OPPP organizacja cyklicznych spotkań sieciujących branżowych np. dla prawników, psychologów, pracowników socjalnych, osób pierwszego kontaktu itd. usprawniłoby



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

i podniosło jakość świadczonej pomocy. Oczekiwana jest także organizacja spotkań sieciujących wśród kadry instytucji wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem.

### Rekomendacje:

- Należy na podstawie zidentyfikowanego poziomu poszczególnych kompetencji u pracowników służb pomocowych planować działania rozwojowe i szkoleniowe, których celem byłoby zniwelowanie zdiagnozowanych luk kompetencyjnych;
- W miarę możliwości należy organizować szkolenia i warsztaty stacjonarne. Jest to preferowana przez uczestników forma rozwoju kompetencji zawodowych. Tego typu formy edukacyjne umożliwiają osobom zainteresowanym przećwiczenie nabywanych umiejętności oraz wymianę doświadczeń między uczestnikami;
- Należy organizować spotkania edukacyjne w formie online (szkolenia, webinary, konferencje, spotkania edukacyjno-informacyjne) - tego typu spotkania dają organizatorom możliwość zebrania bardzo dużej grupy, niejednokrotnie rozproszonej po całej Polsce w jednym miejscu i czasie. Tego typu działania są niezwykle efektywną formą przekazywania informacji pracownikom oraz dają możliwość wzajemnej wymiany doświadczeń i podzielenia się dobrymi praktykami;
- Planując realizację szkoleń warto uwzględnić wcześniej zdiagnozowane potrzeby szkoleniowe poszczególnych osób zainteresowanych. Obszarami tematycznymi, które cieszą się największym zainteresowaniem są: prawne aspekty pomocy pokrzywdzonym, superwizje, zasady budowania kontaktu pomocowego, szkolenia specjalistyczne, zakres i formy działania instytucji pomocowych oraz współpraca interdyscyplinarna. Decyzję co do wyboru tematyki szkolenia należy podjąć po badaniu potrzeb szkoleniowych;
- Osoby badane z każdej grupy zawodowej są zainteresowane poszerzeniem wiedzy prawnej w zakresie skutecznej pomocy osobom doświadczającym przemocy. Dlatego też należy



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

organizować działania szkoleniowe dotyczące rozwoju umiejętności rozwiązywania problemu przemocy w rodzinie;

- Grupą mającą zdecydowanie najniższy poziom wiedzy i umiejętności w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem są pracownicy oświaty (pedagodzy i nauczyciele). Należałoby podjąć działania systemowe związane z realizacją różnych form szkoleniowych dla tej grupy zawodowej;
- Osoby pracujące z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem powinny mieć kompetencje w zakresie budowania kontaktu pomocowego. Funkcjonariusze Policji i pracownicy OPS to grupy, które powinny mieć organizowane szkolenia w tym obszarze. Należy pamiętać, że skuteczna pomoc osobom pokrzywdzonym i działania związane z wyciągnięciem konsekwencji wobec sprawców zależą w dużej mierze od zaufania do pracowników służb pomocowych;
- Biorąc pod uwagę obciążenie emocjonalne związane z pracą z osobami pokrzywdzonymi zalecane jest organizowanie przez pracodawców grup superwizyjnych. Organizacja i finansowanie tego typu form rozwoju zawodowego jest szczególnie istotna dla psychologów i psychoterapeutów;
- Należy podejmować szeroko zakrojone akcje informacyjno/ edukacyjne związane ze wzrostem wiedzy na temat miejsc i form świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym. Ułatwi to współpracę pracowników instytucji pomocowych i zwiększy możliwości zapewnienia osobom pokrzywdzonym skutecznej, kompleksowej pomocy;
- Osobom pracującym w OPPP należy zapewnić dostęp do możliwości podnoszenia specjalistycznych kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi (praca z dziećmi wykorzystywanymi seksualnie, traumą, osobami współuzależnionymi i chorymi psychicznie).
- Pracownicy OPPP deklarują bardzo dużą potrzebę udziału w spotkaniach edukacyjno/informacyjnych, których celem byłaby wymiana doświadczeń między specjalistami pracującymi na terenie różnych Ośrodków. Zdaniem osób badanych ułatwiłoby



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

to im realizację zadań, usprawniłoby przepływ informacji między różnymi ośrodkami i podniosłoby jakość świadczonej pomocy. Tego typu spotkania byłyby przestrzenią do wymiany dobrych praktyk między ośrodkami oraz podzielenia się pomysłami przez Ośrodki na rozwiązywanie problemów z którymi się borykają;

- Pracownikom instytucji pomocowych należy organizować możliwości i przestrzeń do wymiany doświadczeń i dobrych praktyk pomiędzy osobami pracującymi w różnych instytucjach pomocowych. Tego typu spotkania są okazją do przełamania nawyków i stereotypowego, schematycznego podejścia pracowników do osób pokrzywdzonych. Daje też okazję do omówienia swoich doświadczeń i dopytania innych specjalistów o nowe możliwości rozwiązania i udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym;
- Z przeprowadzonych badań wynika, że pracownicy instytucji pomocowych (pracownicy OPS, PCPR, policjanci, żandarmi wojskowi, pedagodzy, nauczyciele, kuratorzy sądowi, pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.) oczekują systemowych rozwiązań w zakresie podnoszenia swoich kwalifikacji, finansowania superwizji i wsparcia psychologicznego oraz zorganizowania przestrzeni do wymiany doświadczeń i dzielenia się dobrymi praktykami.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

## **Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków, z uwzględnieniem kryzysu związanego z sytuacją epidemiologiczną**

Badania przeprowadzone w różnych grupach respondentów pozwoliły na wyodrębnienie szeregu barier i wyzwań, które pojawiają się podczas pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Bariery/wyzwania te można podzielić na kilka kategorii: (1) związane z osobami korzystającymi ze wsparcia, (2) związane z osobami udzielającymi wsparcia, (3) związane z systemem udzielania wsparcia oraz (4) jako efekt pandemii COVID-19.

W przypadku kategorii pierwszej kluczową barierą jest aspekt funkcjonowania psychologicznego. Osoby doświadczające przestępstwa i/lub świadkowie bardzo często nie zgłaszają faktu pokrzywdzenia z powodu wstydu lub lęku związanego z możliwością pogorszenia aktualnej sytuacji (np. materialnej lub mieszkaniowej). Nie bez znaczenia jest tu również lęk przed sprawcą. Ważną barierą wskazywaną w tym kontekście jest również mentalność społeczna. Szczególnie w mniejszych miejscowościach nadal pokutuje przekonanie zgodnie z którym pewnych zachowań nie powinno, a nawet nie wolno zgłaszać (np. tych związanych z przemocą w rodzinie). Kolejną bardzo ważną barierą jest brak zaufania osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków do instytucji pomocowych. Często pojawiającym się problem u klientów ośrodków wspierających jest także syndrom wyuczonej bezradności. Brak wiary we własne możliwości, przekonanie o niemożliwości rozwiązania problemów skutkuje wycofywaniem się z planowanych działań ukierunkowanych na redukcję pokrzywdzenia. U osób pokrzywdzonych występuje również współzależnienie, które dodatkowo potęguje trudności w poradzeniu sobie z traumą bycia ofiarą w relacji ze sprawcą. Spora część klientów instytucji pomocowych oprócz pokrzywdzenia doświadcza różnego rodzaju zaburzeń psychicznych. Szczególnie widoczne są tu problemy emocjonalne np. związane z depresją wymagającą długich oddziaływań psychoterapeutycznych, nierzadko



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

łączonych z farmakologią. Kolejnym ważnym czynnikiem, który utrudnia pracę z klientami pokrzywdzonymi przestępstwem są ich trudności finansowe oraz uzależnienie materialne/mieszkaniowe od sprawcy. Istotną barierą w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem jest również powielanie schematów związanych z wchodzeniem w relacje przemocowe. Przy krótkotrwałych formach wsparcia osoby pokrzywdzone nie są w stanie zmienić automatycznych wzorców swojego postępowania, co skutkuje pojawieniem się u nich kolejnych trudności i pokrzywdzeń.

Pokrzywdzeni niejednokrotnie nie mają również świadomości i wystarczającej wiedzy na temat możliwości uzyskania wsparcia, jego rodzaju oraz miejsc, gdzie jest ono oferowane. Zdarzają się sytuacje, gdy osoby pokrzywdzone zgłaszają się do instytucji pomocowych/wspierających np. Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem z nierealnymi oczekiwaniami, których nie można zrealizować, gdyż wykraczają poza katalog oferowanych usług.

Istotną barierą w udzielaniu wsparcia tej grupie osób jest również niski poziom kompetencji uniwersalnych, który z jednej strony predysponuje do wchodzenia w relacje zależnościowe, z drugiej utrudnia wyjście z sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem. Niski poziom kompetencji powoduje również, że osoby te są zagubione w gąszczu przepisów prawnych. Nie są w stanie właściwie zrozumieć np. pism procesowych oraz odpowiednio i we właściwym czasie na nie zareagować.

Uzyskane wyniki wskazują również, że ważną barierą w pomocy pokrzywdzonym przestępstwem jest także obawa przed utratą dzieci. Klienci ośrodków pomocowych, ale również i osoby nie zgłaszające się do nich obawiają się, że nieujawnienie przez wiele lat faktu np. przemocy w rodzinie będzie skutkowało utratą praw rodzicielskich i kontaktu z dziećmi.

Znaczącą barierą leżącą po stronie osób pokrzywdzonych jest również oczekiwanie, aby instytucje zajęły się ich problemami bez ich udziału. Aby „naprawić” sprawców przemocy bez





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

udziału osoby pokrzywdzonej i bez zgłaszania przez nią formalnie faktu pokrzywdzenia odpowiednim instytucjom.

Oprócz barier związanych z osobami pokrzywdzonymi możliwe jest również wskazanie trudności leżących po stronie osób udzielających wsparcia. W tym obszarze jedną z największych bolączek jest nieprofesjonalny sposób świadczenia usług pomocowych. Nadal spora część pracowników instytucji wspierających pyta osoby pokrzywdzone przestępstwem o przyczyny późnego faktu zgłaszania doświadczenia przestępstwem lub bycia jego świadkiem. Przyczyniając się wtórnie do wiktyimizacji ofiar. Znaczącą barierą jest również bagatelizowanie problemów, z którymi zgłaszają się pokrzywdzeni a przez to nieodpowiednia reakcja na nie (np. przez Policję). Czynnikiem utrudniającym pomoc pokrzywdzonym jest także brak wystarczającej wiedzy na temat regulacji prawnych na różnych etapach postępowania sądowego oraz ograniczona wiedza dotycząca instrumentów mogących zabezpieczyć interesy osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Barierą zgłaszaną przez osoby wspierające pokrzywdzonych jest także fakt doświadczenia przez pracowników instytucji pomocowych negatywnych zachowań ze strony sprawców (groźby, podważanie kompetencji) oraz obawa przed nimi. Ważną kwestią podnoszoną przez pracowników instytucji jest również brak materiałów informacyjno-edukacyjnych, które można byłoby przekazać osobom pokrzywdzonym lub tym, u których zachodzi takie podejrzenie. Wśród trudności, na które zwracają uwagę pracownicy instytucji wspierających pokrzywdzonych wskazywany jest również brak wystarczającej wiedzy niezbędnej do pracy ze specyficznymi grupami osób np. ofiary pedofilii, alienacji rodzicielskiej lub osobami z zaburzeniami psychicznymi. Respondenci zwracali również uwagę na to, że niejednokrotnie trudno im zmotywować osoby pokrzywdzone przestępstwem do skorzystania z pomocy psychologicznej, jak również zdobyć zaufanie klienta.

Wśród barier dotyczących funkcjonowania systemu udzielania wsparcia badani często podkreślali problemy w zakresie współpracy międzyinstytucjonalnej. Pracownicy różnych instytucji traktują siebie nawzajem jako konkurencję a nie partnerów, których kooperacja może przyczynić się



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

do efektywniejszego i szybszego rozwiązania problemu klienta. Bardzo często za taką konkurencję brane są Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Prześstępstwem. W konsekwencji pracownicy OPPP doświadczają trudności z pozyskaniem beneficjentów do projektów przez nie realizowanych, pomimo posiadania wykwalifikowanej kadry pomocowej. Kolejną kwestią jest również niewydolność systemu sprawiedliwości w trakcie oceny i przeciwdziałania pokrzywdzeniu przestępstwem. Proces przygotowania a później oceny przez sąd jest przez badanych ocenianych jako bardzo długi. Barię systemową powiązaną z ograniczoną współpracą międzyinstytucjonalną jest również brak możliwości wymienia się informacjami na temat klienta, jak również brak dostępu do akt sprawy. Wydłuża to proces pomocowy, jak również powoduje konieczność mówienia przez pokrzywdzonego wiele razy w różnych instytucjach o jego traumatycznych doświadczeniach. Problemem systemowym wydaje się również niewystarczający zakres informacji na temat praw osób pokrzywdzonych, systemu udzielanego wsparcia oraz zachęcania do zachowań, które powinny być podejmowane w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem. Kolejną, ale dość istotną kwestią jest tymczasowość pomocy realizowanej przez OPPP. Funkcjonowanie ośrodków uzależnione jest od wygrania konkursu i nie ma pewności dotyczącej możliwości korzystania ze wsparcia przez dłuższy czas w danym miejscu.

Ostatnią grupą barier/wyzwań wpływających na jakość i sposób udzielania wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwem są kwestie związane z pandemią. Najtrudniejszy dla działań pomocowych był początek pandemii. Jednak jak wynika z badań, wiele ośrodków wspierających pokrzywdzonych przestępstwem dość dobrze poradziła sobie z konsekwencjami pandemii oferując np. wsparcie zdalne. Badani wskazują, że ta forma pracy powinna również być realizowana jako jeden z elementów oferty nawet po zakończeniu pandemii. W przypadku niektórych klientów kontakt zdalny zwiększał ich otwartość i chęć udziału we wsparciu.

Niestety w niektórych z miejsc liczba osób zainteresowanych wsparciem znacząco spadła. Z dotychczasowymi klientami był z kolei ograniczony kontakt, co było spowodowane m.in. brakiem



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

dostępu do narzędzi teleinformatycznych, niewystarczającą wiedzą z zakresu obsługi narzędzi internetowych lub warunkami lokalowymi pokrzywdzonych przestępstwem (np. zamieszkiwanie ze sprawcą). Generalnie preferowany jest kontakt bezpośredni w trakcie udzielania pomocy.

Kolejną ważną barierą podczas pandemii COVID-19 był np. fakt zlokalizowania OPPP w instytucjach (np. Urzędy Miasta, PCPR, OPS), których zamknięcie skutkowało jednocześnie zamknięciem ośrodka. Badani podkreślali również, że w trakcie pandemii osoby pokrzywdzone przestępstwem nie miały wystarczającej ilości wiedzy na temat tego czy formy wsparcia im dedykowane nadal są realizowane oraz w jaki sposób.

Pandemia znacznie wydłużyła już i tak długie procedury związane z formalną ochroną interesów pokrzywdzonych/świadków, jak i kwestiami dotyczącymi procesów sądowych.

W świetle przedstawionych wniosków zasadne wydaje się sformułowanie następujących rekomendacji:

- Postulowane jest zabezpieczenie długotrwałej pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (np. w postaci OPPP) w jednym miejscu przez dłuższy okres czasu tak, aby rozpoczynane procesy terapeutyczne miały szansę doprowadzić do zwiększenia efektywności działania osób korzystających ze wsparcia;
- Nadal bardzo istotną kwestią jest prowadzenie szeroko zakrojonej kampanii na temat praw (szczególnie dotyczących zapewnienia bezpieczeństwa) osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków oraz miejsc świadczenia specjalistycznej pomocy prawno-psychologicznej. Działania tego typu powinny być prowadzone nie tylko w mediach i Internecie, ale również w miejscach i placówkach, z których mogą korzystać osoby pokrzywdzone przestępstwem i/lub świadkowie (np. szkoły, urzędy, sklepy itp.);



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Dobrym rozwiązaniem byłoby również zaplanowanie działań społecznych, które niwelowałyby stereotypy dotyczące faktu zgłaszania pokrzywdzenia przestępstwem. Być może dzięki temu udałoby się ograniczyć barierę wstydu u ofiar;
- Ważne wydaje się podjęcie działań ukierunkowanych na wypracowanie płaszczyzny do współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi i zbudowanie partnerstw specjalistycznych na poszczególnych obszarach terytorialnych;
- Kluczowym jest podjęcie działań informacyjno-szkoleniowych wśród pracowników instytucji wspierających pokrzywdzonych przestępstwem/świadków. Ich celem powinno być kształtowanie kompetencji niezbędnych do profesjonalnego wspierania ofiar, jak również eliminowania zachowań, które mogą negatywnie wpływać na odbiór instytucji pomagających pokrzywdzonym. Działania te powinny zawierać również komponent informacyjny na temat OPPP;
- Zasadnym wydaje się być utrzymanie i dofinansowanie zdalnych form pomocy osobom pokrzywdzonym i wpisanie ich do stałego katalogu wsparcia oferowanego przez instytucje pomocowe w tym OPPP;
- Decydując się na utrzymanie zdalnych form pomocy warto rozważyć dofinansowanie wsparcie technicznego w tym obszarze zarówno osób pomagających, jak i korzystających z pomocy;
- Ważne wydaje się być podejmowanie działań ochronnych wobec pracowników OPPP/instytucji wspierających przed nieuprawnionymi atakami ze strony sprawców.
- W przypadku dalszego trwania pandemii wydaje się niezbędne zwiększenie (utrzymanie) kontaktu bezpośredniego, zwiększenie dostępności do pomocy w formie zdalnej oraz przeprowadzenie kampanii informacyjnej w zakresie dostępności do pomocy podczas COVID;



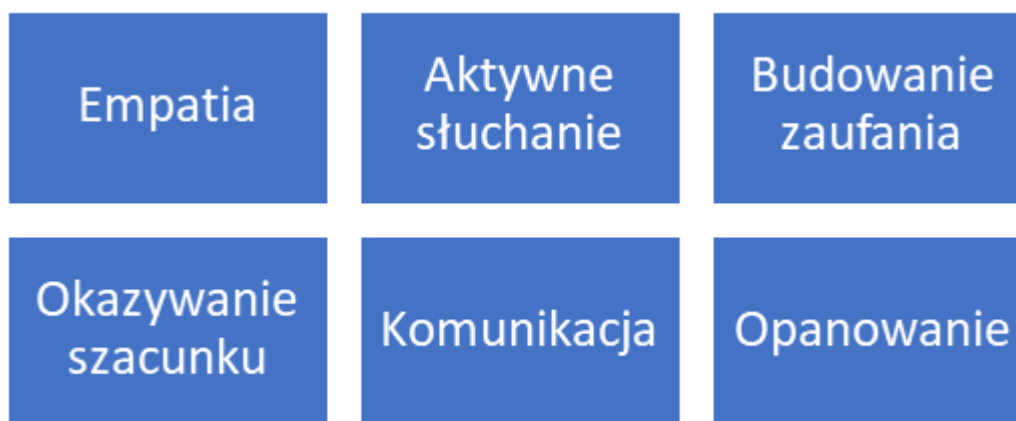
Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Być może dobrym rozwiązaniem byłoby również wdrożenie specjalnych procedur karnych w okresie pandemii zmierzających do przyśpieszenia postępowań karnych dotyczących przestępstw przeciwko rodzinie i wolności seksualnych;
- Wybierając lokalizację dla OPPP warto zadbać o ich niezależność lokalową w stosunku do innych instytucji. Wydaje się, że powinny być one zlokalizowane w oddzielnych budynkach. Z jednej strony zwiększyłyby to komfort i anonimowość korzystania ze wsparcia. Z drugiej dawałyby większą swobodę podczas funkcjonowania w sytuacji ograniczeń pandemicznych.



## Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami

Analiza wyników badań pozwoliła na opracowanie profilu kompetencji osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami. Osoby badane, z trzech różnych grup, były zgodne co do istotnych kompetencji w pracy z pokrzywdzonymi. Najczęściej wskazywano na kompetencje miękkie, co pokazuje ich rolę w praktyce udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym i świadkom:



Empatia i wrażliwość na osoby pokrzywdzone i zgłaszane przez nich problemy to kompetencja najczęściej wymieniana przez wszystkie grupy badanych. Rozumienie osoby pokrzywdzonej, akceptacja, brak oceny są kluczowe w efektywnym pomaganiu.

Drugą najczęściej wymienianą kompetencją jest aktywne słuchanie - słuchanie potrzeb i umiejętność uważnego słuchania, bycia w dobrym kontakcie z osobą pokrzywdzoną.

Niezwykle istotną kompetencją jest budowania zaufania, atmosfery bezpieczeństwa,



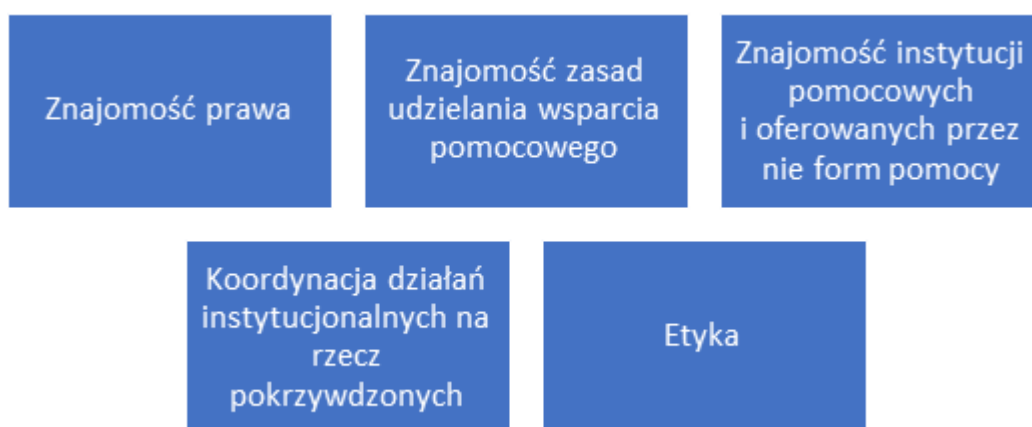
Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

sprzyjającej budowaniu dobrego kontaktu w procesie pomagania. Badani bardzo często wskazywali również na okazywanie szacunku osobie pokrzywdzonej – życzliwość, uśmiech, naturalność, podmiotowe traktowanie klienta, akceptacja, wyrozumiałość oraz indywidualne podejście do każdego klienta.

Ważna jest także komunikacja – umiejętność dostosowania języka do klienta, nawiązywania kontaktu, zrozumienie wypowiedzi klienta i podążanie za tym, co mówi. Odpowiednie zadawanie pytań, dobór słów są również istotne.

Bardzo często wymienianą kompetencją jest opanowanie – zarządzanie własnymi emocjami, cierpliwość, spokój, poczucie humoru. Ta kompetencja wiąże się również z efektywnym radzeniem sobie ze stresem i umiejętnością przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Zachowanie równowagi emocjonalnej, przy często tragicznych sytuacjach i wysłuchiwanym historiach, jest niezwykle istotną kompetencją pomagaczy.

Badani wymieniaли również kompetencje specyficzne, związane z wiedzą, istotną w procesie pomagania oraz kompetencje profesjonalne związane z tym, jak powinien ten proces przebiegać:





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Najczęściej wymienianą kompetencją specyficzną jest znajomość prawa – wiedza i znajomość obowiązujących zasad, przepisów prawnych, wiedza o prawach osób pokrzywdzonych.

Przy wskazywaniu na wiedzę prawną, badani od razu wymieniali znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego – wiedzę psychologiczną, rozumienie mechanizmów psychologicznych i specyfiki funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem. Ważna jest tutaj umiejętność rozpoznania potrzeb osób pokrzywdzonych (umiejętność diagnozy potrzeb i zasobów osób pokrzywdzonych) oraz umiejętność przekierowania podejmowania decyzji na osobę pokrzywdzonego (zaniechanie przejmowania odpowiedzialności za osoby, którym udzielana jest pomoc / wsparcie). W udzielaniu wsparcia ważna jest także umiejętność wywierania wpływu i motywowania do zmiany, stanowczość w realizacji planu pomocy.

Istotna jest także znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy - znajomość środowiska lokalnego w zakresie posiadanych zasobów, instytucji / podmiotów oferujących pomoc i wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Często badani wymieniali koordynację działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych - umiejętność współpracy zespołowej / interdyscyplinarnej oraz z instytucjami / osobami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w celu rozwiązania ich problemów, budowanie własnego kręgu kontaktów do pracowników instytucji pomocowych.

Uczestnicy badania wskazywali również na kwestie etyczne w procesie pomagania – dyskrecja, przestrzeganie kodeksu etyki psychologa, prawnika, pracownika socjalnego itd., sprawiedliwość, bezstronność, obiektywność.

Podsumowując, pracownicy instytucji sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osoby pokrzywdzone przestępstwem na pierwszym miejscu wymieniali kompetencje miękkie, interpersonalne (empatia, aktywne słuchanie, budowanie zaufania, okazywanie szacunku,





Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

komunikacja, opanowanie), które z uwagi na specyfikę problemu osób pokrzywdzonych są niezbędne dla stworzenia skutecznych i efektywnych warunków pomocowych. Istotne jest również, że kadra instytucji pomocowych wskazuje, iż w profilu kompetencji osoby świadczącej profesjonalnie pomoc powinny się znaleźć kompetencje specyficzne, związane z merytorycznym rozwiązywaniem problemów osoby pokrzywdzonej (znajomość prawa, znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego, znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy, koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych, etyka).

Wyniki przeprowadzonych badań pozwoliły na zbudowanie profilu kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przestępczości, składającego się z 11 kompetencji, ujętych w dwóch grupach – kompetencji miękkich, interpersonalnych i kompetencji specyficznych.

#### **Rekomendacje:**

- W standardzie usług na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem należy wpisać powyższy profil kompetencji osób zatrudnionych w instytucjach pomocowych;
- Warunkiem zatrudnienia w instytucjach świadczących pomoc pokrzywdzonym przestępstwem powinno być spełnienie minimalnego poziomu każdej z kompetencji wymienionej w profilu;
- Warto opracować psychometryczne narzędzie diagnostyczne 11 kompetencji, które może być wykorzystywane przy rekrutacji pracowników, planowania rozwoju i diagnozy potrzeb szkoleniowo-rozwojowych oraz w ocenie okresowej pracowników;
- Należy nałożyć obowiązek na instytucje prowadzące Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem do cyklicznego (np. raz w roku) badania poziomu kompetencji pracowników oraz wdrożyć konieczność oceny tych kompetencji u pracowników wydelegowanych do pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem we wszystkich instytucjach państwowych i samorządowych (m.in. Policja, OPS itd.);



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- Do każdej z 11 kompetencji z profilu kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przestępczości należy opracować ofertę szkoleniową dla tych osób - dedykowane szkolenia rozwijające każdą z kompetencji.

## Podsumowanie

Dzięki zrealizowanym w 2021 roku ramach projektu *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzony Prześstępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych* badaniom dokonano kompleksowej diagnozy potrzeb i zasobów zarówno instytucji pomocowych realizujących wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, jak również diagnoza potrzeb i barier identyfikowanych przez osoby pokrzywdzone przestępstwem w procesie pomocowym.

Opracowane wyniki badań warto wykorzystać przy planowaniu efektywnych form pomocy kierowanej do osób pokrzywdzonych przestępstwem, ich rodzin i świadków. Ponadto na bazie badań mamy nadzieję na pilotażowe wypracowanie w 2022 roku w trakcie realizacji projektu standardów pomocy interdyscyplinarnej świadczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem wśród instytucji pomocowych na terenie województwa lubelskiego. Na bazie wyników badań w 2023 roku zostanie opracowany podręcznik „Pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem - standaryzacja pracy pracowników służb pomocowych jako narzędzie zwiększenia efektywności pomocy”, który zawierać będzie opracowanie dotyczące badań, konsultacji i opracowań powstałych w trakcie realizacji projektu. Celem tego podręcznika będzie: popularyzacja wyników badań dotyczących kompetencji niezbędnych do profesjonalnej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz poziomu tych kompetencji wśród pracowników służb pomocowych, upowszechnienie i popularyzacja wiedzy pomagającej rozwijać kompetencje psychologiczne i prawne konieczne w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i świadkami,



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

upowszechnienie dostępu do profesjonalnego warsztatu pracy oraz praktycznych wskazówek dla pracowników realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości.



**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA  
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**  
ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin  
tel. 535 000 523 / 783 510 310  
[standardy@stowarzyszeniebonafides.pl](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandardy.pl](http://www.wysokiestandardy.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509