



## **Raport z badań osób pokrzywdzonych przestępstwem/osób im najbliższych i świadków z wykorzystaniem ankiety**

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

**Działanie:** Diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych

Lublin, październik 2021 r.



## Wprowadzenie

Celem niniejszego raportu jest prezentacja wyników badań przeprowadzonych w grupie pokrzywdzonych przestępstwem/ osób im najbliższych i świadków dotyczących jakości otrzymywanego wsparcia w instytucjach wspierających zajmujących się ww osobami.

### Opis narzędzia badawczego

Badanie zrealizowano z wykorzystaniem ankiety w okresie od maja do sierpnia 2021 roku. Ankieta składała się z dwóch części i była skierowana do trzech grup osób: pokrzywdzonych przestępstwem/ osób im najbliższych i świadków. W pierwszej pytano o dane socjodemograficzne (wiek, płeć, miejsce zamieszkania, województwo, posiadanie dzieci, posiadanie orzeczenia o niepełnosprawności, wykształcenie, kategorię klienta korzystającego ze wsparcia, rodzaj doświadczanego przestępstwa, częstość doświadczanego przestępstwa, długość doświadczania przestępstwa, konsekwencje przestępstwa. Pierwsza część zawierała 13 pytań. Druga część ankiety składała się z 22 pytań, poprzez które zbierano informacje na temat m.in.: źródeł wiedzy dotyczącej wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, motywacji skorzystania ze wsparcia, rodzaju instytucji oferujących wsparcie oraz czasu korzystania ze wsparcia, oczekiwań od instytucji wspierających, rodzaju uzyskanego wsparcia i oceny jego efektywności. Dodatkowo dopytywano o rodzaje wsparcia, które warto byłoby jeszcze wprowadzić do katalogu pomocy instytucjonalnej, a także zapotrzebowanie w dostępności i rodzaju wsparcia. Wykorzystane narzędzie badawcze zawierało pytania otwarte, w których respondenci mogli udzielić swobodnych wypowiedzi, jak również pytania/twierdzenia z kafeterią lub umożliwiające szacowanie na kilkustopniowej skali. Pytania w ankiecie dobrane były w taki sposób, aby możliwe było zrealizowanie wszystkich założeń projektu pt. Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych.



## Procedura prowadzenia badań

Osoby badane rekrutowano z klientów Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześstępstwem z całej Polski. W trakcie badań udało się dotrzeć do osób korzystających ze wsparcia w 14 województwach. Za pośrednictwem pracowników ośrodków rozdawano badanym ankiety w formie papierowej, które po uzupełnieniu były zbierane oraz kodowane we wcześniej przygotowanej matrycy opracowanej w formularzu google. Zakodowane wyniki następnie eksportowano do pakietu statystycznego SPSS pozwalającego na obliczenia niezbędnych statystyk opisowych takich, jak: częstość, procent, średnia, odchylenie standardowe oraz mediana. Przeprowadzone badania miały charakter anonimowy i dobrowolny. Za udział w nich nie oferowano gratyfikacji finansowej.

## Osoby badane

W badaniu ankietowym wzięły udział 342 osoby w wieku od 17 do 80 lat przy średniej  $M=42,42$  ( $SD=12,38$ ). Wśród respondentów dominowały kobiety, które stanowiły 87,4% ogółu badanych (Tabela 1). Zaobserwowana dysproporcja w obszarze płci jest typowa dla osób doświadczających przemocy w Polsce.

Tabela 1. Płeć osób badanych

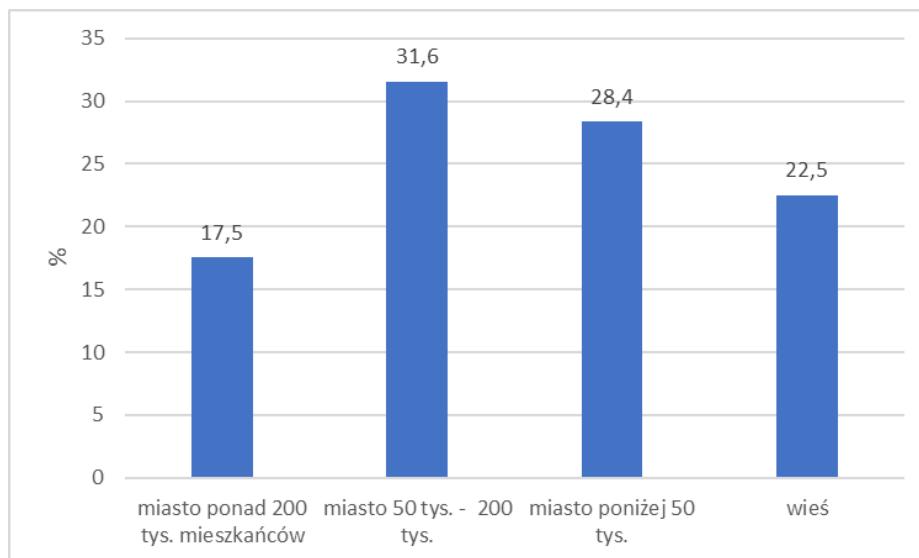
Płeć:	N	%
Kobieta	299	87,4
Mężczyzna	38	11,1
Brak danych	5	1,5

Wśród badanych największą grupę stanowiły osoby pochodzące z miast od 50 do 100 tys. mieszkańców (31,6%) oraz z miast poniżej 50 tys. (28,4%). Stosunkowo najmniej liczną grupą były osoby z dużych miast, powyżej 200 tys. (17,5%) (Wykres 1). Najwięcej respondentów posiadało wykształcenie średnie (38,9%) a najmniej podstawowe (10,2%). Osoby kończące zasadniczą szkołę

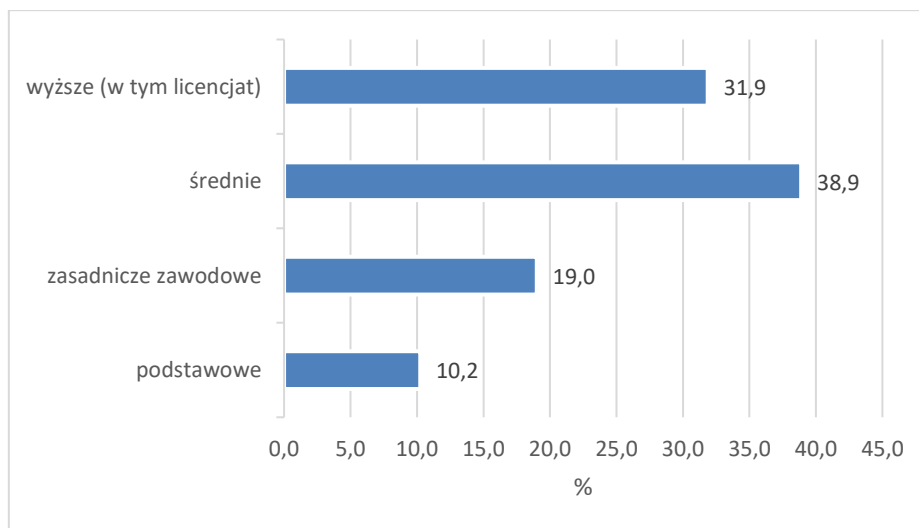


Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

zawodową i studia wyższe stanowiły odpowiednio 10,2% i 31,9% ogółu przebadanych (Wykres 2). Przebadane osoby pochodziły z 14 województw (Tabela 2). Najliczniej reprezentowane były województwa: warmińsko-mazurskie (21,3%), lubelskie (16,4%) oraz podkarpackie (11,4%). Relatywnie najmniej (po 2,9%) badanych pochodziło z takich województw, jak: dolnośląskie, opolskie, pomorskie i wielkopolskie.



Wykres 1. Miejsce zamieszkania badanych osób



Wykres 2. Wykształcenie badanych osób

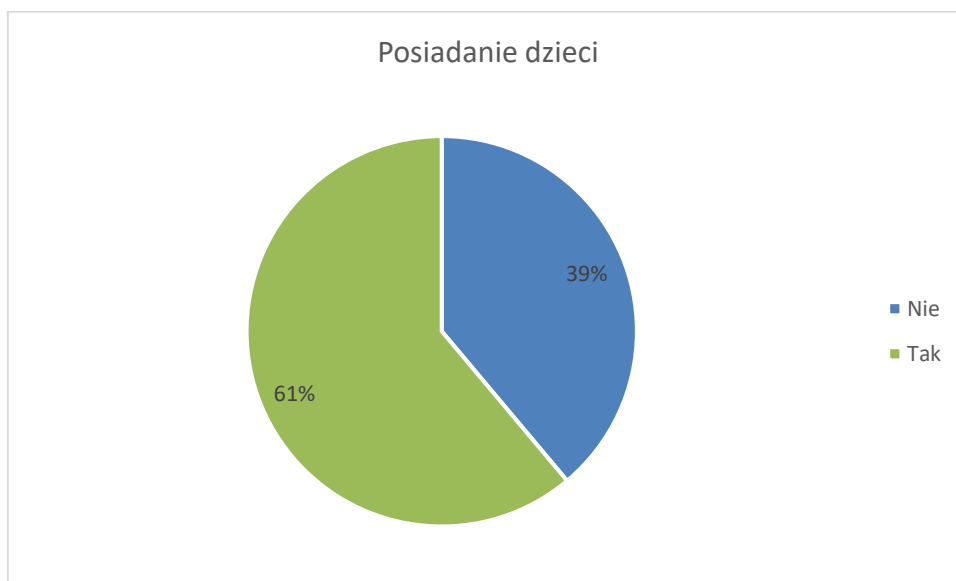


Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.  
[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

Tabela 2. Województwo zamieszkania badanych

Województwo:	N	%
warmińsko-mazurskie	73	21,3
lubelskie	56	16,4
podkarpackie	39	11,4
śląskie	28	8,2
mazowieckie	24	7,0
lubuskie	22	6,4
kujawsko-pomorskie	19	5,6
zachodniopomorskie	19	5,6
łódzkie	11	3,2
podlaskie	11	3,2
dolnośląskie	10	2,9
opolskie	10	2,9
pomorskie	10	2,9
wielkopolskie	10	2,9

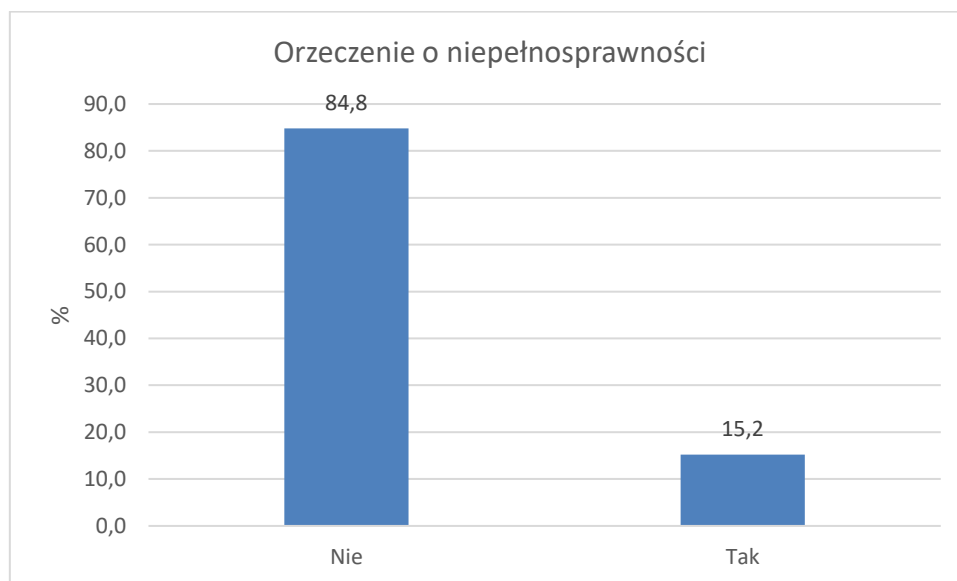
Prawie dwie trzecie badanych (61%) posiadała dzieci do 18 roku życia (Wykres 3). Osoby nie posiadające dzieci w tym wieku stanowiły pozostałą część grupy, czyli 39%.



Wykres 3. Procent osób posiadających dzieci do 18 roku życia



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



Wykres 4. Procent badanych posiadających orzeczenie o niepełnosprawności

Okolo 15% (n=52) osób biorących udział w badaniu posiadało orzeczenie o niepełnosprawności. Osoby bez takich orzeczeń stanowiły 84,8% grupy (Wykres 4). Zdecydowaną większość badanych stanowiły osoby pokrzywdzone przestępstwem (89,8%, n=307). Drugą najliczniej reprezentowaną grupą były osoby najbliższe pokrzywdzonych przestępstwem (7,6%). Wśród badanych były również i takie osoby, które były pokrzywdzone przestępstwem oraz jednocześnie najbliższe osób pokrzywdzonych (1,2%), a także i m.in. takie, które doświadczały przemocy, były świadkami oraz stanowiły osobę najbliższą osób pokrzywdzonych (0,9%, n=3).

Analiza rodzaju przestępstwa, którego doświadczyły badane osoby wskazuje, że najczęściej były to: przemoc w rodzinie (68,4%, n=234), groźby karalne (21,6%), uszkodzenie ciała (19,6%), niealimentacja (16,4%) oraz uporczywe nękanie (14%). Relatywnie najmniej wśród badanych było osób, które raportowały rozbój (0,9%) i naruszenie praw pracowniczych (1,2%). Okolo 7,3% badanych wskazało kategorię innych przestępstw wymieniając tu m.in. takie, jak: napaść na tle narodowościowym, zniesławienie, składanie fałszywych zeznań czy też zabójstwo (Tabela 4).



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

Tabela 3. Specyfika badanych osób z uwagi na pokrzywdzenie przestępstwem

Rodzaj badanej osoby:	N	%
osoba pokrzywdzona przestępstwem	307	89,8
osoba najbliższa osoby pokrzywdzonej przestępstwem	26	7,6
osoba pokrzywdzona przestępstwem oraz osoba najbliższą osoby pokrzywdzonej przestępstwem	4	1,2
osoba pokrzywdzona przestępstwem; osoba najbliższą osoby pokrzywdzonej przestępstwem; świadek pokrzywdzenia przestępstwem (uczestniczącym w postępowaniu karnym)	3	0,9
osoba pokrzywdzona przestępstwem, świadek pokrzywdzenia przestępstwem (uczestniczącym w postępowaniu karnym)	1	0,3
świadek pokrzywdzenia przestępstwem (uczestniczącym w postępowaniu karnym)	1	0,3

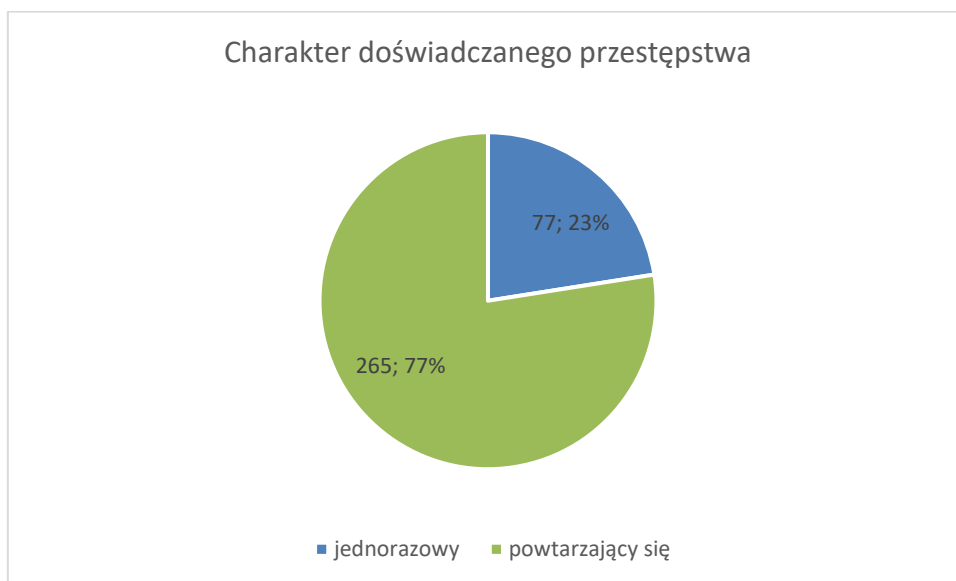
Tabela 4. Rodzaje przestępstw doświadczanych przez osoby badane

Rodzaj doświadczanego przestępstwa:	N	%
przemoc w rodzinie (znęcanie się fizyczne/psychiczne)	234	68,4
groźby karalne	74	21,6
uszkodzenie ciała	67	19,6
niealimentacja	56	16,4
uporczywe nękanie (stalking)	48	14,0
oszustwo	39	11,4
bójka lub pobicie	38	11,1
uszkodzenie mienia	23	6,7
kradzież	22	6,4
wypadek komunikacyjny	19	5,6
zgwałcenie	13	3,8
inne przestępstwo przeciwko wolności seksualnej	13	3,8
nadużycia seksualne wobec małoletnich	9	2,6
naruszenie praw pracowniczych	4	1,2
rozbój	3	0,9
inne	25	7,3

Zdecydowana większość badanych osób doświadczała przestępstwa jako zjawiska systematycznie powtarzającego się (77%). Jednorazowo doświadczyło przestępstwa jedynie 23% respondentów (Wykres 5).



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



Wykres 5. Charakter doświadczanego przestępstwa

Wśród badanych najczęściej było osób, które doświadczały pokrzywdzenia przestępstwem powyżej 6 lat (27,2%, n=93) oraz w przedziale od 1 roku do 3 lat (19,6%, n=67) (Tabela 5). Relatywnie najmniej badanych wskazywało, że doświadcza pokrzywdzenia od około roku (8,8%).

Tabela 5. Długość doświadczania pokrzywdzenia przestępstwem

Przedział czasu:	N	%
do pół roku	12	3,5
od 7 miesięcy do 1 roku	18	5,3
powyżej 1 roku do 3 lat	67	19,6
powyżej 3 lat do 6 lat	55	16,1
powyżej 6 lat	93	27,2
brak odpowiedzi	97	28,4

Wśród badanych wykazano również duże zróżnicowanie w zakresie ilości doświadczeń pokrzywdzenia przestępstwem (Tabela 6). Najliczniejszą grupą byli respondenci, którzy doświadczaali przestępstwa powyżej 50 razy (32,2%, n=110). Wartość ta może być jednak zaniżona, gdyż w tym





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

pytaniu prawie połowa badanych (45,6%) nie zdecydowała się lub nie była w stanie wskazać, ile dokładnie razy doświadczyła czynu zabronionego.

Tabela 6. Ilość razy doświadczenia przestępstwem

ilość:	N	%
1 raz	10	2,9
2 do 5 razy	19	5,6
6 do 10 razy	19	5,6
11 do 20 razy	12	3,5
21 do 50 razy	16	4,7
powyżej 50 razy	110	32,2
brak odpowiedzi	156	45,6

Wśród najczęściej występujących konsekwencji związanych z doświadczeniem przemocy badani wymieniali: emocjonalne (88,6%, n=303), materialne (66,4%), brak wsparcia ze strony rodziny (40,1%) oraz zdrowotne (32,2%). Relatywnie najrzadziej konsekwencje tego typu były doświadczane przez badanych w obszarze zawodowym (14%) (Tabela 7). Pięć procent badanych podając konsekwencje pokrzywdzenia przestępstwem wskazało na kategorię inne, w której znalazły się m.in. stres, depresja oraz konieczność rezygnacji z dalszego kształcenia.

Tabela 7. Rodzaj konsekwencji związanych z pokrzywdzeniem przestępstwem doświadczanych przez osoby badane

Rodzaj konsekwencji	N	%
emocjonalne np. lęk, poczucie bezradności, bezsilność	303	88,6
materialne, finansowe np. brak/ niewystarczające środki na zaspokajanie potrzeb	227	66,4
rodzinne np. rozpad rodziny, brak wsparcia ze strony rodziny	137	40,1
zdrowotne i fizyczne np. obrażenia ciała, niepełnosprawność	110	32,2
społeczne np. stereotypowe postrzeganie, brak wsparcia	91	26,6
wychowawcze np. ingerencja we władzę rodzicielską, trudności wychowawcze	73	21,3
mieszkaniowe np. utrata mieszkania/ domu	72	21,1
zawodowe np. utrata zatrudnienia, brak doświadczenia zawodowego	48	14,0
inne	18	5,0



## Wyniki badań

Zasadnicza część badania ankietowego dotyczyła oceny efektywności funkcjonowania systemu pomocy ukierunkowanego na osoby pokrzywdzone przestępstwem oraz elementów, które warto byłoby w nim zmodyfikować. W tej części zawarto opis wyników związanych z czterema celami:

- 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 Przestępstwem.
- 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.
- Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków.
- Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami.



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

## **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 Przestępstwem.**

Analizę funkcjonowania aktualnego systemu pomocy adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków rozpoczęto od sprawdzenia skąd osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadkowie czerpią wiedzę dotyczącą możliwości uzyskania przez nich pomocy. Uzyskane wyniki wskazują, że trzema najczęściej wymienianymi źródłami informacji na ten temat są: Internet (33,6%), pracownicy socjalni (31,9%) oraz funkcjonariusze policji (30,7%) (Tabela 8). Dość często wskazywane są również w tej kategorii: osoby korzystające z pomocy w ośrodkach pomocowych (28,9%), ulotki/plakaty (20,8%), media społecznościowe (12,6%) i kampanie społeczne (12,3%). Najrzadziej badane osoby wskazywały źródła związane z organizacjami pozarządowymi (2,9%), lekarzem pierwszego kontaktu (4,1%) oraz te dotyczące placówek szkolnych (4,7%).

Tabela 8. Źródła wiedzy na temat pomocy adresowanej dla osób pokrzywdzonych przestępstwem

<b>Źródło informacji na temat pomocy:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
internet	115	33,6
pracownik socjalny	109	31,9
funkcjonariusz Policji	105	30,7
osoby korzystające z pomocy w ośrodków pomocowych	99	28,9
plakaty/ulotki w miejscach publicznych	71	20,8
media społecznościowe	43	12,6
kampanie społeczne w mediach	42	12,3
kurator sądowy	30	8,8
prasa	23	6,7
znajomi/przyjaciele	22	6,4
inne	21	6,1



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

nauczyciel/pedagog/psycholog szkolny	16	4,7
lekarz pierwszego kontaktu	14	4,1
organizacje pozarządowe	10	2,9

Kolejnym ważnym elementem związanym z aktualnie funkcjonującym systemem wsparcia ukierunkowanym na osoby pokrzywdzone przestępstwem jest motywacja osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków do kontaktu z instytucjami/ośrodkami świadczącymi pomoc w tym zakresie (Tabela 9). Zgodnie z uzyskanymi wynikami najczęstszymi motywami kierującymi osobami pokrzywdzonymi przestępstwem/świadkami są: nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia (58,5%), gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych (53,2%) oraz zagrożenie dobra małoletnich dzieci (43,3%). Ważnym motywem jest także wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy (36,5%), a także eskalacja zachowań krzywdzących (31,6%). Relatywnie najmniej istotnym motywem jest skierowanie z innej instytucji (5,8%) oraz informacja o zakresie działania wspierającego oferowanego przez instytucję (11,7%).

Tabela 9. Motywy kontaktu z instytucjami/ośrodkami świadczącymi pomoc dla osób pokrzywdzonych przestępstwem

Motyw zgłoszenia się:	N	%
nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia	200	58,5
gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych i podjęcia w tym zakresie działań	182	53,2
zagrożenie dobra małoletnich dzieci	148	43,3
wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy	125	36,5
eskalacja zachowań krzywdzących	108	31,6
polecenie przez inną osobę znajdującą się w podobnej sytuacji	63	18,4
krzywdzenie innych osób	50	14,6
informacja o zakresie działalności instytucji	40	11,7
skierowanie z innej instytucji	20	5,8
inne	13	3,8

Analiza długości korzystania ze wsparcia ośrodków oferujących pomoc dla osób pokrzywdzonych przestępstwem wskazuje, że najwięcej osób korzysta z nich od około pół roku



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

(29,2%) oraz powyżej pół roku do roku (28,4%) (Tabela 10). Najmniej z kolej powyżej 5 lat (2,3%). Być może związane jest to ze zwiększoną intensywnością w ciągu ostatniego roku emitowania kampanii promującej wsparcie ze środków Funduszu Sprawiedliwości w ogólnopolskich mediach.

Tabela 10. Długość korzystania z pomocy instytucji/ośrodków pomagających pokrzywdzonym przestępstwem

Długość korzystania z pomocy:	N	%
do pół roku	100	29,2
powyżej pół roku do roku	97	28,4
powyżej roku do dwóch lat	74	21,6
powyżej dwóch lat do pięciu lat	39	11,4
powyżej pięciu lat	8	2,3
brak danych	24	7,0

Kolejnym ważnym etapem analizy aktualnego systemu wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem jest wskazanie instytucji, z których najczęściej korzystają osoby potrzebujące tego typu wsparcia (Tabela 11). Wśród badanych najwięcej osób korzysta z okręgowych ośrodków/lokalnych punktów pomocy pokrzywdzonym przestępstwem finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości (79,2%) oraz wsparcia policji (52,6%). Znacznie rzadziej wymieniane są Ośrodki Pomocy Społecznej/Centra Usług Społecznych (27,5%), prokuratury (21,3%) oraz poradnie psychologiczno-pedagogiczne/rodzinne (15,2%) i placówki służby zdrowia (12,3%). Zdecydowanie najrzadziej pokrzywdzeni przestępstwem korzystają ze wsparcia Żandarmerii wojskowej (0,9%) (prawdopodobnie z uwagi na jej specyfikę), organizacji pozarządowych (2%), Centrów Integracji Społecznej (2,0%) oraz co ciekawe Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (2,9%). Nieznacznie częściej wskazywane są w tym aspekcie Ośrodki Interwencji Kryzysowej (8,8%), Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie (9,4%) i Zespoły Interdyscyplinarne (9,4%).



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

Tabela 11. Instytucje/ośrodki, z których korzystają osoby pokrzywdzone przestępstwem

Rodzaj instytucji	N	%
Okręgowy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą/Lokalny Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą	271	79,2
Policja	180	52,6
Ośrodek Pomocy Społecznej/ Centrum Usług Społecznych	94	27,5
Prokuratura	73	21,3
Poradnie Psychologiczno-Pedagogiczne, Poradnie Rodzinne	52	15,2
Służba zdrowia	42	12,3
Kuratorzy sądowi	37	10,8
Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie	35	10,2
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	32	9,4
Zespół Interdyscyplinarny/Grupa Robocza	32	9,4
Ośrodek Interwencji Kryzysowej, Punkt Informacyjno-Konsultacyjny	30	8,8
Urzędy Pracy	14	4,1
Komisja ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	10	2,9
Centra Integracji Społecznej, spółdzielnie socjalne, agencje zatrudnienia	7	2,0
Organizacje pozarządowe	7	2,0
Inne	5	1,5
Żandarmeria Wojskowa	3	0,9

Badane osoby zgłaszając się do instytucji świadczącej pomoc w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwem posiadały specyficzne oczekiwania w zakresie poszukiwanego wsparcia (Tabela 12). Najczęściej były to: pomoc w rozwiązaniu trudnej sytuacji (81%), otrzymanie wsparcia psychologicznego (66,1%), zatrzymanie zachowań krzywdzących (52,9%). Ważne dla prawie połowy badanych było również nabycie umiejętności radzenia sobie z trudną sytuacją (49,1%) oraz wszczęcie procedur karnych przeciwko sprawcy (46,5%). Relatywnie najmniej istotnym elementem na początkowym etapie korzystania ze wsparcia instytucji pomagających pokrzywdzonym była pomoc prawna (1,5%) oraz podjęcie działań instytucjonalnych w związku z zachowaniem sprawcy (20,2%). Elementy te wydają się być bardzo istotne, prawdopodobnie jednak w momencie inicjowania zgłoszenia do instytucji osoba pokrzywdzona lub świadek wymaga bardziej zaopiekowania psychologicznego/emocjonalnego niż formalnego.



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

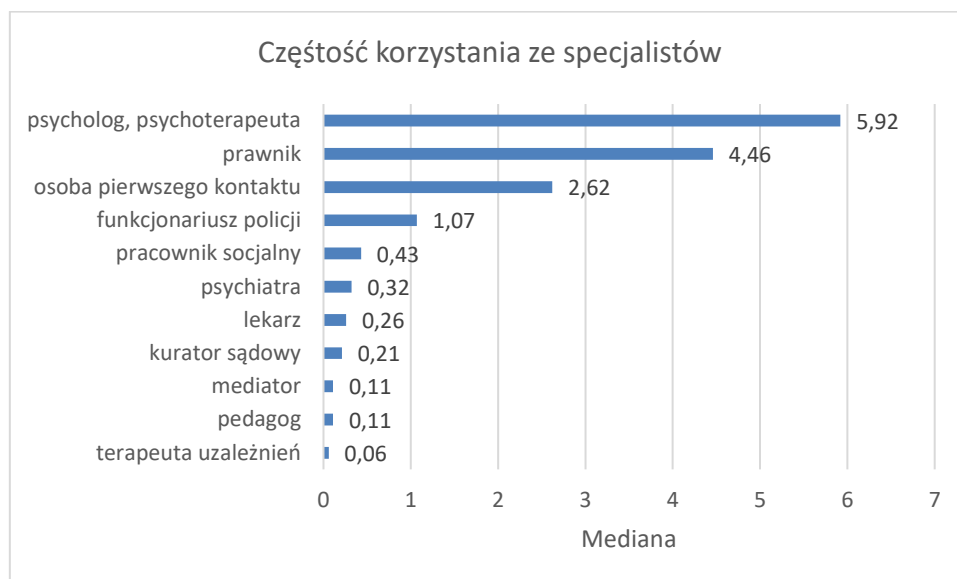
Tabela 12. Oczekiwania od instytucji wspierającej osoby zgłaszające fakt popełnienia przestępstwa

Rodzaj oczekiwań:	N	%
pomoc w rozwiązaniu sytuacji trudnej	277	81,0
otrzymanie wsparcia psychologicznego	226	66,1
zatrzymanie zachowań krzywdzących	181	52,9
nabycie umiejętności radzenia sobie z sytuacją trudną	168	49,1
wszczęcie procedur karnych przeciwko sprawcy	159	46,5
ochrona najbliższych przed krzywdzeniem	137	40,1
pomoc materialna	135	39,5
izolacja od sprawcy	109	31,9
podjęcie działań instytucjonalnych w związku z zachowaniem sprawcy	69	20,2
pomoc prawna	5	1,5
inne	3	0,9

Podczas badań sprawdzano również, jak często osoby badane korzystały z pomocy różnego rodzaju specjalistów (Wykres 6). Uzyskane rezultaty wskazują, że osoby pokrzywdzone przestępstwem najczęściej korzystają ze wsparcia trzech osób: psychologa/psychoterapeuty (Mediana/Me=5,92), prawnika (Me=4,46) oraz pracownika pierwszego kontaktu (Me=2,62). Najrzadziej z kolei z terapeuty uzależnień (Me=0,06), pedagoga (Me=0,11) i mediatora (Me=0,11). 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.



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



Wykres 6. Częstość korzystania ze wsparcia określonego rodzaju specjalistów

Oprócz wskazanych powyżej specjalistów, z których korzystają osoby pokrzywdzone przestępstwem w badaniach wykazano, że wymieniają również inne profesje, istotnie wspierające ich w kontekście pokrzywdzenia. Wśród takich osób znaleźli się m.in. tacy specjaliści, jak: adwokat, ksiądz, doradca rodziny, traumatolog, terapeuta dla osób współuzależnionych, kurator i doradca zawodowy. Być może w przyszłości warto byłoby rozważyć wprowadzenie dodatkowych specjalistów do programów finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości. Według przeważającej ilości badanych pomoc uzyskana od tych osób była oceniana na bardzo wysokim poziomie i spełniła ich oczekiwania.

Następnym ważnym punktem analizowanym w trakcie badań na grupie osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków była ocena efektywności różnych form wsparcia oferowanych przez ośrodki/institucje pomocowe (Tabela 13). Otrzymane rezultaty wskazują, że jako najbardziej efektywną formę wsparcia badani postrzegają finansowanie kosztów wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży (Me=5,77), pomoc psychoterapeutyczną (Me=5,72), grupowe wsparcie terapeutyczne (Me=5,71), pomoc osoby pierwszego kontaktu (Me=5,7), pomoc prawną





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

(Me=5,64) oraz wsparcie materialne w postaci dofinansowania opłat czynszowych (Me=5,61) i dofinansowania zakupu odzieży (Me=5,6) czy środków czystości (Me=5,6). Relatywnie najmniej efektywnie oceniana była pomoc medyczna (Me=4,58) i pomoc tłumacza migowego w celu udzielenia pomocy prawnej (Me=3). Przy czym te dwie formy wsparcia są świadczone niejako przez osoby, instytucje spoza ośrodków wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Generalnie można stwierdzić, że osoby pokrzywdzone przestępstwem oceniają bardzo wysoko praktycznie wszystkie formy wsparcia. W skali od 1-6 przeważająca większość form pomocy uzyskała wyniki wyższe niż 5,0. Osoby dopytywane o dodatkowe formy wsparcia, istotne z punktu widzenia lepszego radzenia sobie przez nich z kontekstem pokrzywdzenia przestępstwem, wskazują, że ważnym mogłoby być wprowadzenie wsparcia/działań w zakresie:

- terapii rodzinnej,
- terapii dla osób współuzależnionych,
- psychiatrii dziecięcej i wsparcia psychologicznego dla dzieci,
- kontroli nad działalnością policji i prokuratury,
- reprezentowania osób pokrzywdzonych w sądzie,
- zwiększenia wsparcia finansowego, szczególnie dla samotnych matek.



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

Tabele 13. Ocena efektywności otrzymanych form wsparcia przez osoby pokrzywdzone

Rodzaj wsparcia	Mediana
finansowanie kosztów zorganizowanego wyjazdu dla dzieci i młodzieży	5,77
pomoc psychologiczna / psychoterapeutyczna	5,72
grupa terapeutyczna	5,71
pomoc osób pierwszego kontaktu	5,7
pomoc prawna	5,64
pokrywanie opłat czynszowych i/lub eksploatacyjnych w związku zapewnieniem schronienia	5,61
pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów zakupu odzieży, obuwia oraz środków czystości	5,6
grupa wsparcia	5,59
pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów zakupu żywienia / artykułów spożywczych	5,56
pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych	5,56
finansowanie kosztów przejazdów środkami komunikacji publicznej lub pokrywanie kosztów transportu związanych z uzyskiwaniem świadczeń w specjalistycznej placówce	5,53
zapewnienie schronienia	5,48
doradztwo zawodowe oraz sfinansowanie form aktywizacji / powrotu na rynek pracy, w tym pokrycie kosztów kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe	5,41
pomoc psychiatryczna	5,36
pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów wyrobów medycznych, leków, rehabilitacji w zakresie niezbędnym w procesie leczniczym doznanego uszczerbku na zdrowiu wynikającego z przestępstwa lub jego następstw	5,35
pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi w żłobkach i klubach dziecięcych prowadzonych przez gminy	5,11
mediacje jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów	5,09
zapewnienie pomocy tłumacza w celu udzielenia pomocy prawnej osobie uprawnionej, jeżeli nie włada w wystarczającym stopniu językiem polskim, do czasu wszczęcia postępowania przygotowawczego	5
dostosowanie lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego do potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem w przypadku, gdy utrata sprawności fizycznej nastąpiła w wyniku przestępstwa	5
pomoc medyczna	4,58
zapewnienie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej	3

Potwierdzeniem efektywności wsparcia oferowanego przez instytucje/ośrodki świadczące pomoc dla osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków jest fakt, że dla 70% respondentów kontakt z tego typu placówkami przyczynił się do rozwiązania problemów związanych z pokrzywdzeniem przestępstwem. Dla 27% kontakt ten pozwolił rozwiązać problem częściowo. Jedynie w przypadku 3% badanych skorzystanie z pomocy ośrodka nie pozwoliło poradzić sobie



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

z problemem.



Wykres 7. Efekty kontaktu z ośrodkiem w kontekście rozwiązania problemu pokrzywdzenia przestępstwem

W przypadku osób, które wskazywały, że ich problem wynikający z pokrzywdzenia nie został rozwiązany pomimo kontaktu z ośrodkiem, jako przyczyny tego faktu wskazywano:

- bardzo długi czas oczekiwania na wizytę,
- brak wystarczającej gotowości klienta do zmierzenia się z problemem,
- obowiązujący system prawny i długi czas trwania procedur sądowych,
- brak wystarczającej empatii po stronie funkcjonariuszy policji,
- uzależnienie klienta.

Kolejnym elementem ocenianym w punkcie opisującym pierwszy cel raportu była analiza szybkości pomocy oferowanej przez instytucje wspierające (Tabela 14). Uzyskane wyniki wskazują, że w przypadku 40,6% badanych pomoc została uzyskana tego samego dnia a w przypadku 21,1%



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

następnego dnia. Do tygodnia od zgłoszenia wsparcie uzyskało następnych 28,4% badanych. Nadal widoczna jest jednak grupa osób (łącznie około 10%), która na taką pomoc musiała czekać powyżej tygodnia, co w przypadku sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem i związanych z tym niebezpieczeństw może być czasem zbyt długim.

Tabela 14. Czas oczekiwania na wizytę w instytucji/ośrodku pomocowym od pierwszego zgłoszenia po uzyskanie pomocy

Czas oczekiwania na wizytę:	N	%
tego samego dnia uzyskałam/em pomoc	139	40,6
następnego dnia	72	21,1
do tygodnia	97	28,4
od tygodnia do dwóch tygodni	21	6,1
od dwóch tygodni do miesiąca	7	2,0
miesiąc - dwa miesiące	5	1,5
powyżej dwóch miesięcy	1	0,3

Według badanych działaniami, przyczyniającymi się do tego, aby właściwa pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem była udzielana szybciej mogą być:

- dostosowanie pomocy do indywidualnych problemów i potrzeb (28,4%),
- ustalenie Pani/Pana problemów i potrzeb podczas pierwszego kontaktu z instytucją/ośrodkiem pomocowym (26,6%),
- większa dostępność pomocy specjalistyczne (23,7%).

Podczas badań respondenci (pokrzywdzeni przestępstwem/świadkowie) wskazywali również czynniki, które według nich zniechęcają do kontaktu instytucjami/ośrodkami pomocowymi (Tabela 15). Wśród najbardziej zniechęcających wymienione zostały: wstyd (43%), poczucie winy (23,7%), konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom (19,0%) oraz brak zaufania do instytucji pomocowych (16,1%) i długi czas oczekiwania (13,5%).



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

Tabela 15. Czynniki zniechęcające do kontaktu z instytucjami/ośrodkami pomocowymi

Czynniki zniechęcające:	N	%
wstyd	147	43,0
poczucie winy	81	23,7
konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom	65	19,0
brak zaufania do instytucji pomocowych	55	16,1
długi czas oczekiwania	46	13,5
stereotypowe, negatywne traktowanie	40	11,7
brak anonimowości uzyskiwanej pomocy	33	9,6
brak dyskrecji w udzielanej pomocy	32	9,4
brak efektywnych narzędzi pomocowych	32	9,4
brak zrozumienia sytuacji / potrzeb	27	7,9
wtórna wiktymizacja (skrzywdzenie w przeszłości przez pracowników instytucji pomocowych)	22	6,4
inne (np. strach przed sprawcą,	5	1,5

Jak obrazuje wykres 8 prawie 60% badanych zna miejsca, w których może uzyskać pomoc dla pokrzywdzonych przestępstwem/świadków. Niestety w badaniach ujawniono, że około 22% respondentów nie ma w ogóle świadomości miejsc, gdzie pokrzywdzony przestępstwem mógłby udać się po pomoc. Jest to wynik bardzo niepokojący, który wymaga szybkich oddziaływań informacyjno-promocyjnych.

Co jeszcze bardziej niepokojące przed kontaktem z ośrodkami/instytucjami wsparcia dla pokrzywdzonych przestępstwem **aż 61% badanych deklaruje, że nie miało świadomości, gdzie mogłaby się udać osoba pokrzywdzona przestępstwem lub świadek.**



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



Wykres 8. Wiedza na temat miejsc świadczących pomoc dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, świadków



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.**

Kolejnym celem realizowanym podczas badań prowadzonych do niniejszego raportu było przeanalizowanie i ocena rozwiązań prawnych, narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz różnych form wsparcia wykorzystywanych przez pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem. Jak wskazują wyniki w tabeli 16, osoby pokrzywdzone przestępstwem/świadkowie nie zostają w wystarczającym stopniu informowani o przysługujących im prawach i formach przynależnych dla nich wsparcia. Największe zastrzeżenia w tym względzie dotyczą takich rozwiązań w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego jak:

- zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed dalszymi negatywnymi działaniami sprawcy (36,8%);
- poczucia kwestionowania prawdomówności osoby pokrzywdzonej podczas przesłuchania na Policji, w prokuraturze (38,6%);
- informowania na etapie postępowania przygotowawczego w zakresie instytucji świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- możliwości wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu (35,1%);
- niewystarczającym informowaniu o instytucjach świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem (31,9%);
- niewłaściwym traktowaniu przez lekarza w sytuacji prośby o wykonanie obdukcji uszczerbku na zdrowiu na skutek doświadczonego przestępstwa (30,4%);
- braku możliwości zastosowania wobec sprawcy środków zapobiegawczych (27,2%).



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

Tabela 16. Ocena działań podejmowanych przez instytucje na różnych etapach wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem

Rodzaj działań	Nie		Nie dotyczyła mnie ta sytuacja		Nie pamiętam		Tak	
	N		N		N		N	
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed Policją/Prokuraturą) został/a Pan/i poinformowana/y o przysługujących prawach i obowiązkach osoby pokrzywdzonej / osoby najbliższej osoby pokrzywdzonej / świadka?	29	8,5	45	13,2	50	14,6	218	63,7
Jeśli TAK, to czy pouczenie o przysługujących prawach i obowiązkach osoby pokrzywdzonej / osoby najbliższej osoby pokrzywdzonej / świadka było dla Pani/Pana zrozumiałe?	26	7,6	68	19,9	53	15,5	195	57,0
Czy w momencie zgłoszenia faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa na Pani/Pana szkodę udzielono Pani/Panu informacji o dalszym przebiegu postępowania / kolejnych krokach jakie zostaną podjęte w Pani/Pana sprawie?	59	17,3	37	10,8	53	15,5	193	56,4
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed Policją / Prokuraturą) miał/a Pan/i poczucie zapewnienia bezpieczeństwa przed dalszymi zachowaniami sprawcy?	126	36,8	68	19,9	29	8,5	119	34,8
Czy w momencie zgłoszenia faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa na Pani/Pana szkodę został/a Pan/i poinformowana/y o możliwości zastosowania wobec sprawcy	93	27,2	80	23,4	38	11,1	131	38,3





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

środków zapobiegawczych (np. nakazu opuszczenia wspólnie zajmowanego domu/mieszkania, zakazu zbliżania się i kontaktowania sprawcy z Panią/Panem) ?								
Czy podczas przesłuchania na Policji / w Prokuraturze / w Sądzie był/a Pan/i pytany o własne zachowania, które miały spowodować zachowania przestępcze sprawcy?	81	23,7	77	22,5	61	17,8	123	36,0
Czy podczas przesłuchania na Policji / w Prokuraturze miał/a Pan /i poczucie kwestionowania Pani/Pana prawdomówność?	132	38,6	63	18,4	38	11,1	109	31,9
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed Policją / Prokuraturą) przekazano Pani/Panu informacje o instytucjach / organizacjach w których może Pan/i skorzystać z profesjonalnej pomocy w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem?	109	31,9	57	16,7	46	13,5	130	38,0
Jeśli TAK, to czy pouczenie odbyło się na piśmie i było odpowiednio konkretne (nazwy instytucji, kontakt do nich?)	96	28,1	112	32,7	78	22,8	56	16,4
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed Policją / Prokuraturą) poinformowano Panią/Pana o możliwości wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu?	120	35,1	68	19,9	64	18,7	90	26,3
Czy wie Pan/i gdzie zgłosić się w przypadku konieczności poświadczenia obrażeń na ciele / uszczerbku na zdrowiu występujących na skutek	48	14,0	65	19,0	12	3,5	217	63,5



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

doświadczonego przestępstwa?								
Czy lekarz, do którego Pan/i zgłosił/a się z prośbą o poświadczenie obrażeń na ciele / uszczerbku na zdrowiu występujących na skutek doświadczonego przestępstwa odmówił Pani/Panu wydania stosownego zaświadczenia?	104	30,4	199	58,2	20	5,8	19	5,6
Czy w związku pokrzywdzeniem przestępstwem proponowano Pani/Panu udział w mediacjach wraz ze sprawcą?	138	40,4	87	25,4	42	12,3	75	21,9



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

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

Wśród czynników (Tabela 17), które potencjalnie zachęcają do korzystania z pomocy świadczonej przez instytucje działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem respondenci wskazują najczęściej te, które związane są z bezpłatnością świadczonej pomocy (88,3%), życzliwością osób pomagających (81,3%), profesjonalizmem realizowanego wsparcia (69%), skutecznością pomocy (67,8%), zaufaniem do osób/miejsca udzielania pomocy (54,7%) oraz bliskości zamieszkania od tej instytucji (50,9%). Relatywnie najmniej ważna dla osób korzystających z pomocy (choć wskazuje to aż 32,5% badanych) jest interdyscyplinarność pomocy.

Tabela 17. Czynniki zachęcające do korzystania z pomocy świadczonej przez instytucje działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem

Czynniki:	N	%
bezpłatność pomocy	302	88,3
życzliwość osób pomagających	278	81,3
profesjonalizm udzielanej pomocy	236	69,0
skuteczność udzielanej pomocy	232	67,8
zaufanie do osób i/lub miejsca udzielającego pomocy	187	54,7
bliskość miejsca zamieszkania	174	50,9
anonimowość uzyskiwanej pomocy	160	46,8
interdyscyplinarność udzielanej pomocy	111	32,5
inne	11	3,2

Badani oceniając różne działania instytucjonalne ukierunkowane na pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem wskazują, że szczególnie przydatne dla nich w kontekście niwelowania skutków pokrzywdzenia przestępstwem/bycia świadkiem były takie kwestie, jak:



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

- pomoc psychologiczna i psychoterapeutyczna,
- pomoc prawna,
- pomoc materialna (bony żywnościowe i dofinansowanie do zakupu przedmiotów codziennego użytku),
- połączenie wsparcia prawno-psychologicznego z bardzo życzliwym/ludzkim traktowaniem osób potrzebujących wsparcia.



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

Ostatni cel zakładany do osiągnięcia w opisywanych badaniach odnosi się do identyfikacji kluczowych kompetencji predysponujących do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem lub świadkami. Poziom kompetencji posiadanych przez osoby wspierające jest w przypadku osób pokrzywdzonych przestępstwem szczególnie istotny. Jak wykazują opisywane w tym raporcie badania **aż 16,1% respondentów doświadczyło skrzywdzenia** w formie niesprawiedliwego lub niekompetentnego potraktowania **przez pracowników instytucji/ ośrodków** pomocowych.

Wśród najczęstszych wymienianych negatywnych zachowań w tym obszarze badań wskazują (Tabela 18):

- bagatelizowanie zgłaszanych problemów (54,5%),
- usprawiedliwianie działań sprawcy (41,8%),
- przerzucanie odpowiedzialności ze sprawcy na klienta (40%),
- kwestionowanie prawdomówności (40%),
- dokonywanie negatywnej oceny postępowania osoby skrzywdzonej (30,9%),
- zniechęcanie do podejmowania działań w związku ze skrzywdzeniem przestępstwem (30,9%),
- a także brak wystarczającego zaangażowania osoby pomagającej (29,1%).



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

Tabela 18. Rodzaje skrzywdzenia doświadczane przez osobę pokrzywdzoną przestępstwem ze strony osób wspierających.

Rodzaje doświadczonego skrzywdzenia:	N	%
bagatelizowanie zgłaszanego problemu	30	54,5
usprawiedliwianie działań sprawcy	23	41,8
przerzucanie odpowiedzialności na Panią/Pana w związku ze skrzywdzeniem przestępstwem	22	40,0
kwestionowanie prawdomówności	22	40,0
dokonywanie negatywnej oceny Pani/a postępowania	17	30,9
zniechęcanie do podejmowanie działań w związku ze skrzywdzeniem przestępstwem	17	30,9
brak zaangażowania ze strony osoby pomagającej	16	29,1
krytykowanie	15	27,3
narzucanie swojego zdania przez osobę pomagającą	12	21,8
generalizowanie	11	20,0
rozmowa ze mną przy innych osobach (brak poczucia bezpieczeństwa)	11	20,0
nie słuchanie potrzeb	11	20,0
brak dyskrecji ze strony osób pomagających	10	18,2
straszenie	7	12,7
niepunktualność	0	0,0

W celu niwelowania negatywnych zachowań osób pomagających kluczowe jest wzmocnienie takich cech i kompetencji pracowników instytucji pomocowych, które pozwolą zminimalizować ten odsetek. Jak wskazują badania dziesięcioma szczególnie pomocnymi zachowaniami/cechami pracowników wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem są takie, jak: słuchanie potrzeb i dostosowywanie pomocy do oczekiwań osoby pokrzywdzonej (83,3%), profesjonalizm (70,5%), życzliwość (65,2%), wiedza z zakresu pomagania osobom pokrzywdzonym (62%), dyskrecja (57,9%), spokój oraz cierpliwość (56,7%), szacunek okazywany osobie pokrzywdzonej (56,7%), pokazywanie różnych możliwości rozwiązania problemu (53,5%), umiejętność słuchania (53,2%) oraz empatia (47,1%) (Tabela 19).



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

Tabela 19. Cechy/zachowania pracowników instytucji pomocowych istotne we wspieraniu osób pokrzywdzonych/świadków

Cechy/zachowania:	N	%
słuchanie potrzeb i dostosowanie oferowanej pomocy do zgłaszanych potrzeb	285	83,3
profesjonalizm	241	70,5
życzliwość	223	65,2
wiedza z zakresu pomagania osobom pokrzywdzonym	212	62,0
dyskrecja	198	57,9
spokój, cierpliwość	194	56,7
szacunek	194	56,7
pokazywanie różnych możliwości rozwiązania sytuacji trudnej	183	53,5
umiejętność słuchania	182	53,2
empatia	161	47,1
wspólne opracowanie planu działania zatrzymania sytuacji krzywdzenia	144	42,1
uświadomienie Pani/Pana mocnych stron umożliwiających zatrzymanie sytuacji krzywdzenia	135	39,5
doświadczenie zawodowe	131	38,3
komunikatywność	127	37,1
akceptacja Pani/Pana osoby i zachowań	126	36,8
umiejętność rozwiązywania problemów	123	36,0
dostosowanie tempa pomocy do Pani/Pana sytuacji / potrzeb	119	34,8
otwartość	111	32,5
nie narzucanie własnego zdania / rozwiązań	100	29,2
pewność siebie	47	13,7



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

## Podsumowanie

Przeprowadzone badanie z udziałem 342 osób korzystających ze wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem lub świadków pozwalają spojrzeć na rzeczywistość świadczonej pomocy w tym zakresie z perspektywy jej odbiorców. Analiza informacji uzyskanych z ankiet pozwala wskazać obszary, którym warto poświęcić szczególną uwagę podczas organizowania i modyfikowania aktualnie istniejącego systemu wsparcia ukierunkowanego na osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadków. Obszary te dla przejrzystości można wskazać w odniesieniu do poszczególnych celów realizowanych w ramach niniejszego raportu.

### ***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 Przestępstwem.***

- Głównymi źródłami wiedzy na temat pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem są prawdopodobnie: Internet, pracownicy socjalni i funkcjonariusze policji. Szczególnie w przypadku tych dwóch ostatnich grup istotne wydaje się odpowiednie przygotowanie do pełnienia wsparcia informacyjnego.
- Najczęściej wskazywanymi motywami skorzystania z pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków jest: nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia, gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych i podjęcia w tym zakresie działań oraz zagrożenie dobra małoletnich dzieci.
- Najwięcej osób korzysta z pomocy ośrodków pomocy pokrzywdzonym do roku od zgłoszenia. Ważne jest więc, jak najszybsze wdrożenie planów pomocy, jak również sprawdzenie przyczyn rezygnacji ze wsparcia po tym czasie. Czy rezygnacja ta jest efektem poprawy





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

sytuacji pokrzywdzonych przestępstwem czy też raczej niewystarczającą ofertą na dalszych etapach wsparcia.

- Dwoma wiodącymi instytucjami, z których korzystają osoby pokrzywdzone są: Okręgowe Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem/Lokalne Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem i Policja. Szczególnie w przypadku tej drugiej instytucji istotne wydaje się odpowiednie przygotowanie osób tam pracujących do efektywnego pełnienia tej roli.
- Głównymi oczekiwaniami ze strony osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków są: pomoc w rozwiązaniu sytuacji trudnej, otrzymanie wsparcia psychologicznego i zatrzymanie zachowań krzywdzących. Sugeruje to, że oprócz dobrego przygotowania merytorycznego w zakresie wsparcia psychologicznego, życiowego ośrodki dedykowane dla pokrzywdzonych powinny w większym stopniu dysonować instrumentami wsparcia pozwalającym na odizolowanie pokrzywdzonej/ego od sprawcy.
- Najczęściej osoby pokrzywdzone przestępstwem korzystają z pomocy psychologicznej, prawnej i tej udzielanej przez pracowników pierwszego kontaktu. W związku z tym ważne jest zwiększenie dostępności do tej grupy specjalistów.
- Wśród instrumentów najlepiej ocenianych przez badanych w kontekście wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem są: finansowanie kosztów zorganizowanego wyjazdu dla dzieci i młodzieży, pomoc psychologiczna/ psychoterapeutyczna, grupa terapeutyczna, pomoc osób pierwszego kontaktu, pomoc prawna, pokrywanie opłat czynszowych i/lub eksploatacyjnych w związku zapewnieniem schronienia, pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów zakupu odzieży, obuwia oraz środków czystości. Wydaje się, że te formy powinny być najbardziej rozwijane i dotowane.
- Badani wskazują, że korzystanie ze wsparcia ośrodków pomocy dla pokrzywdzonych przestępstwem pozwala w dużej praktycznie całkowicie rozwiązać ich problemy. Jest jednak prawie trzydzieści procent klientów, których problemy są rozwiązywane częściowo a w przypadku 3% takie rozwiązanie w ogóle nie pojawiło się nawet częściowo. Otwartym



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

pozostaje pytanie, dlaczego tak jest. Czy jest to efekt czynników związanych z osobą pokrzywdzoną (np. mała gotowość do zmiany) czy też systemem udzielania wsparcia?

- Pomoc świadczona przez ośrodki realizowana jest dość szybko. Pojawiają się jednak sytuacje, w których jest ona odsunięta w czasie. Konieczne jest przeanalizowanie tej sytuacji i wprowadzenie odpowiednich procedur, które skrócą czas oczekiwania na wsparcie szczególnie w przypadku osób, których życie lub zdrowie może być zagrożone.
- Wśród kwestii najbardziej zniechęcających do skorzystania ze wsparcia przez osoby pokrzywdzone przestępstwem wymieniane są: wstyd, poczucie winy, konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom oraz brak zaufania do instytucji pomocowych i długi czas oczekiwania. Szczególnie dla tych pierwszych dwóch kategorii istotne wydaje się podjęcia działań uświadamiających (np. w formie kampanii społecznych), że poszukiwanie wsparcia jest zdrowym zachowaniem, szczególnie wtedy, gdy doświadcza się znaczących trudności.
- Prawie 2/3 badanych przed kontaktem z instytucją pomocową nie wiedziały, gdzie powinna się zgłosić, aby uzyskać pomoc w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem lub statusu świadka. Pokazuje to, że podejmowane działania promocyjno-edukacyjne w tym zakresie nadal są niewystarczające i należy je kontynuować.

***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.***

- Przeprowadzone badania wskazują, że nadal funkcjonujące w Polsce rozwiązania prawne,



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

narzędzia dostępne w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz innych instytucji są niewystarczająco skuteczne i nie stosowane powszechnie. Najbardziej widoczne jest to w kontekście zapewnienie bezpieczeństwa osobie pokrzywdzonej, gotowości przyjmowania bez nadmiernych zastrzeżeń tego, co mówi pokrzywdzony/a, dostarczania wyczerpujących informacji na etapie postępowania przygotowawczego, dostępności do informacji o instytucjach wspierających psychologicznie osoby pokrzywdzone oraz gotowości placówek służby zdrowia do wspierania osób pokrzywdzonych i potwierdzania ich wersji wydarzeń np. poprzez obdukcję.

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

- W obszarze dobrych praktyk realizowanych w kontekście wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem respondenci wskazują na bardzo dużą rolę czynników materialnych (bezpłatności wsparcia), ale również zmiennych o charakterze psychologicznym związanych jakością kontaktu (życzliwość, profesjonalizm, budowanie zaufania w relacjach). Być może warto w tym miejscu zwrócić uwagę nie tylko na przygotowanie profesjonalne osób wspierających, czyli znajomość przepisów prawnych, instrumentów wsparcia materialnego, ale również poziom kompetencji miękkich pozwalających towarzyszyć w wychodzeniu z pokrzywdzenia przestępstwem.



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

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

- Pomimo coraz lepszego wykształcenia osób świadczących pomoc na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem nadal około 16% poszukujących wsparcia doświadcza skrzywdzenia w relacji pomocowej. Wynik ten jest niepokojący, nie tylko z powodu wartości wskaźnika, ale również rodzaju zachowań krzywdzących podejmowanych przez reprezentantów instytucji, do których zalicza się takie, jak: bagatelizowanie zgłaszanych problemów, usprawiedliwianie działań sprawcy, przerzucanie odpowiedzialności ze sprawcy na klienta, kwestionowanie prawdomówności. Dla złagodzenia tej sytuacji warto prawdopodobnie byłoby wprowadzić inicjatywy zwiększające samoświadomość osób pracujących z pokrzywdzonymi np. w formie treningów interpersonalnych, intrapsychicznych lub obowiązkowych superwizji.
- W kontekście jeszcze bardziej profesjonalnego wspierania pokrzywdzonych przestępstwem lub świadków kluczowe wydaje się być rozwijanie 10 elementarnych cech/kompetencji pracowników pomocowych: słuchanie potrzeb i dostosowanie oferowanej pomocy do zgłaszanych potrzeb, profesjonalizm, życzliwość, wiedza z zakresu pomagania osobom pokrzywdzonym, dyskrecja, spokój, cierpliwość, szacunek, pokazywanie różnych możliwości rozwiązania sytuacji trudnej, umiejętność słuchania oraz empatia.