



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Raport z badań pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem z wykorzystaniem CATI

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

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

Lublin, październik 2021 r.



Wprowadzenie

Opis narzędzia badawczego

W badaniu zastosowano metodę CATI. Ankieta badania CATI składała się z dwóch części – informacji o osobie badanej oraz zasadniczego badania. Pierwsza część składała się z 9 pytań, zaś druga z 32 pytań. W katalogu pytań ujęto pytania z zamkniętą liczbą odpowiedzi, pytania otwarte, ale także pytania, gdzie poza ustaloną przez autorów ankiety kafeterią, osoba badana mogła wskazać własne odpowiedzi. Pytania dotyczyły refleksji na ten temat i ewentualnych sugestii dotyczących potrzeb Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem oraz samych pokrzywdzonych. Były powiązane z założeniami projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przepęstwem oraz osób im najbliższych.” Założony czas badania to 60 minut. Osoba badana, po zakończeniu w / w pytań mogła zgłosić swoje uwagi i komentarze.

Procedura prowadzenia badań

W ramach grupy pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w ramach Sieci przeprowadzono badanie wśród prawników, psychologów / psychoterapeutów, osób pierwszego kontaktu, koordynatorów działań projektowych. Osoby były rekrutowane spośród uczestników konferencji realizowanych w ramach niniejszego projektu w 2020 r., ale także spośród pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w różnych częściach Polski. Zadbano by z każdego województwa zaangażować co najmniej jeden Ośrodek. Jednak na etapie rekrutacji aktywność w zakresie udziału w badaniach zgłosiły Ośrodki z 13 województw. Badaniem nie objęto Ośrodków z województwa łódzkiego, opolskiego oraz małopolskiego. Badania prowadzili eksperci podmiotu realizującego projekt w terminach wskazanych w projekcie.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Osoby badane

W badaniu CATI wzięło udział 40 osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem na terenie Polski. Wśród tych osób 31 były to kobiety, zaś 9 osób – mężczyźni. Dostrzegalna jest przewaga kobiet i marginalny udział mężczyzn w badanej grupie. Nie prowadzono rekrutacji z uwzględnieniem płci, więc wydaje się to wskazywać na ogólne tendencje wśród wszystkich osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem.

Tabela 1. Płeć osób badanych

Płeć:	N	%
Kobieta	31	77,5
Mężczyzna	9	22,5

W badaniu wzięły udział osoby w różnych kategoriach wiekowych. Najmłodsza badana osoba miała 25 lat, zaś najstarsza 69 lat. Średnia wyniosła 40 lat. Tak duży przekrój wiekowy gwarantował różne spojrzenie na poszczególne aspekty badania, z uwzględnieniem doświadczenia życiowego i zawodowego.

Tabela 2. Wykonywanie pracy w określonym województwie przez osoby badane

Województwo:	N	%
dolnośląskie	2	5,0
kujawsko-pomorskie	2	5,0
lubelskie	8	20,0
lubuskie	8	20,0
mazowieckie	2	5,0
podkarpackie	2	5,0
podlaskie	1	2,5
pomorskie	4	10,0
śląskie	1	2,5
świętokrzyskie	2	5,0
warmińsko-mazurskie	3	7,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

wielkopolskie	3	7,5
zachodniopomorskie	2	5,0

W ramach osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem w badaniu wzięli udział koordynatorzy projektu, osoby pierwszego kontaktu, doradcy zawodowi, prawnicy oraz psychologowie / psychoterapeuci. W kaŹdej z tych grup zawodowych / stanowisk w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem realizatorzy badania przeprowadzili badanie CATI zbliŹonej liczby osób w celu uzyskania jak najbardziej miarodajnej informacji, wpływającej na wynik ogólny całej badanej grupy. Nie było to możliwe w przypadku doradcy zawodowego albowiem Ośrodku w ramach kadry merytorycznej sporadycznie angaŹują doradców zawodowych na samodzielne stanowisko, bardziej koncentrują się by doradca zawodowy był dodatkowo np. osobą pierwszego kontaktu.

Tabela 3. Podział na grupy zawodowe osób badanych

Grupa zawodowa:	N	%
koordynator projektu	3	7,5
osoba pierwszego kontaktu	15	37,5
doradca zawodowy	1	2,5
prawnik	9	22,5
psycholog/ psychoterapeuta	12	30,0

Osoby uczestniczące w badaniu były zatrudnione / współpracowały w Okręgowych Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem, jak również w Lokalnych Punktach Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem. 16 osób uczestniczących w badaniu pracowało zarówno w Okręgowym Ośrodku, jak i Lokalnych Punktach, co oznacza, Źe posiadali oni wiedzę i doświadczenie w zakresie świadczenia usług w różnych środowiskach, co dodatkowo wpływa na ocenę efektywności przeprowadzonego badania.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 4. Miejsce zatrudnienia osób badanych w ramach Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem

Miejsce zatrudnienia:	N	%
Lokalny Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem	11	27,5
Okręgowy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem	13	32,5
Okręgowy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem oraz Lokalny Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem	16	40,0

Osoby biorące udział w badaniu charakteryzowały się zróżnicowanym doświadczeniem zawodowym. Jeśli chodzi o zatrudnienie / współpracę z Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem średni czas zaangażowania osób uczestniczących w badaniu wyniósł około 5 lat (4,8375). Osoby uczestniczące w badaniu najkrócej pracowały pół roku a najdłużej 23 lata, przy czym osoby pracujące przed okresem utworzenia przez Dysponenta Funduszu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem, wskazywała na prowadzenie przez organizacje pozarządowe analogicznych działań w ramach działań statutowych. Ocenie poddano również staż pracy z osobami pokrzywdzonymi przepęstwem uwzględniając fakt, że osoby pracujące / współpracujące z osobami pokrzywdzonymi posiadają doświadczenie zawodowe zdobyte w innych instytucjach / podmiotach działających na rzecz osób pokrzywdzonych przepęstwem. 15% badanych pracowało z osobami pokrzywdzonymi przez okres co najmniej 12 lat. Co ważne, 52,5% badanych miało mniejszy niż 10 letni staż pracy z osobami pokrzywdzonymi, a 27,5 % badanych więcej niż 15 letni staż pracy.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 5. Staż zatrudnienia osób badanych w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem

Staż (w latach):	N	%
Poniżej 1 roku	1	2,5
1	4	10,0
2	6	15,0
2,5	4	10,0
3	10	25,0
4	3	7,5
6	4	10,0
7	1	2,5
8	2	5,0
9	1	2,5
12	1	2,5
14	1	2,5
20	1	2,5
23	1	2,5

Tabela 6. Staż pracy osób badanych z osobami pokrzywdzonymi (także poza Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem)

Staż pracy z osobami pokrzywdzonymi (w latach):	N	%
1	1	2,5
2,5	1	2,5
3	2	5,0
4	1	2,5
5	5	12,5
6	2	5,0
7	1	2,5
8	5	12,5
9	2	5,0
10	1	2,5
12	6	15,0
13	1	2,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

14	1	2,5
15	2	5,0
18	1	2,5
20	2	5,0
23	1	2,5
28	1	2,5
30	2	5,0
36	1	2,5
37	1	2,5

Jeśli chodzi o doświadczenie zawodowe w zakresie pracy z osobami / na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem to średnie doświadczenie wśród osób badanych wynosi ponad 12 lat (12,4125), przy czym najmniejsze doświadczenie respondentów wyniosło rok (jedna osoba), a najdłuższe 37 lat (jedna osoba).

W bardzo zróżnicowany sposób prezentują się wyniki w zakresie miejsca zamieszkania osób badanych. W przypadku pracowników / współpracowników Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem zamieszkują na wsi lub w miastach poniżej 50 tys. – średnio łącznie 40 %, zaś osoby zaangażowane w Okręgowe Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem zamieszkując duże aglomeracje miejskie, co stanowi ponad 60 % grupy respondentów.

Tabela 7. Miejsce zamieszkania osób badanych

Miejsce zamieszkania:	N	%
wieś	4	10,0
miasto poniżej 50 tys.	12	30,0
miasto 50 tys. - 200 tys.	10	25,0
miasto ponad 200 tys.	14	35,0

Osoby badane w przeważającej liczbie posiadały wykształcenie wyższe. Jedynie 3 osoby w całej badanej grupie (40 osób) posiadały wykształcenie średnie. Stopień posiadanego wykształcenia wskazuje na wysokospecjalistyczną kadrę Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, co powinno przedkładać się na jakość świadczonych usług.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 8. Wykształcenie osób badanych

Wykształcenie	N	%
średnie	3	7,5
wyższe (w tym licencjat)	37	92,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Wyniki badań

Wprowadzenie

Zasadnicza część badania CATi osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w ramach Sieci obejmowała pytania odnoszące się do następnujących celów szczególowych sformułowanych w ramach metodyki badań potrzeb i zasobów instytucji pomocowych realizujących wsparcie dla osób pokrzywdzonych przepęstwem oraz potrzeb i barier identyfikowanych przez osoby pokrzywdzone przepęstwem w procesie pomocowym:

Cel 1. Analiza aktualnego systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przepęstwem i/lub świadków oraz ocena efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem.

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

Cel 5. Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przepęstwem i / lub świadków.

Cel 6. Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przepęstwem i/lub świadków, z uwzględnieniem kryzysu związanego z sytuacją epidemiologiczną.

Cel 7. Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przepęstwem i / lub świadkami.

Poniższy raport skonstruowany jest według systematyki uwzględniającej pytania odnoszące się do każdego z celów szczególowych.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
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 Przemocem

Podczas badania respondenci opierając się o doświadczenie zawodowe w zakresie współpracy z instytucjami pomocowymi działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem zostali poproszeni o dokonanie oceny efektywności działania instytucji wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem i / lub świadków w Polsce. Kryterium efektywności było udzielanie realnej pomocy, która niwelowała negatywne skutki przestępstwa, a w początkowej fazie pomagała zatrzymać doświadczanie przestępstw. Osoby badane dokonywały oceny efektywności współpracy z poszczególnymi instytucjami, wymienianym przez badającego w skali od 1 co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. W sytuacji, gdy w katalogu instytucji / podmiotów działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem pojawiały się takie podmioty, z którymi osoby badane nie miały doświadczeń we współpracy, wówczas nie dokonywano oceny.

Tabela 9. Ocena efektywności działania instytucji wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem i / lub świadków w Polsce

Instytucje wspierające osoby pokrzywdzone przestępstwem:	Poziom oceny:	N	%
Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przemocem	1	0	0
	2	1	2,5
	3	1	2,5
	4	1	2,5
	5	21	52,5
	6	16	40,0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	0	0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem dokonali oceny efektywności współpracy z innymi Okręgowymi Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem i / lub Lokalnymi Punktami. Średnia ocena współpracy z Ośrodkami wynosi 5,25, co powoduje wysoką notę w odniesieniu do pozostałych podmiotów. Wynika to z tożsamości działań i oferty pomocowej oraz obowiązku współdziałania pomiędzy Ośrodkami wynikającymi z Programu Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem. Istotne jest podkreślenie, że w momencie, gdy dany Ośrodek w swojej ofercie pomocowej nie ma danej usługi winien zaopatrzyć osobę pokrzywdzoną prześpiństwem / osobę jej najbliższą poprzez kontakt z innym Ośrodkiem który taką ofertą dysponuje. Stąd też ocena efektywności współpracy daje podstawę wnioskować, iż funkcjonująca na terenie kraju Sieć pomocy pokrzywdzonym prześpiństwem tworzona przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem jest efektywna.

Policja	1	1	2,5
	2	4	10,0
	3	12	30,0
	4	17	42,5
	5	3	7,5
	6	3	7,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	0	0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem dokonali oceny efektywności współpracy z funkcjonariuszami Policji. Średnia ocena współpracy wynosi 3,65. Tylko 6 osób oceniło współpracę z Policją na poziomie dobrym i bardzo dobrym, co daje łącznie 15% badanych osób. Zaś łącznie 42,5 % osób badanych oceniło współpracę z Policją nisko i bardzo nisko.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Żandarmeria	1	1	2,5
	2	3	7,5
	3	3	7,5
	4	1	2,5
	5	0	0
	6	0	0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	32	80,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny efektywności współpracy z funkcjonariuszami Żandarmerii. Średnia ocena współpracy wynosi 2,5, ale oceny dokonało jedynie 8 osób, które miało doświadczenie we współpracy. Aż 80 % badanych nie miało w ramach działalności Ośrodka kontaktu z funkcjonariuszami Żandarmerii. Z treści wypowiedzi badanych wynikało, że nie wiedzieli kiedy i w jakich okolicznościach zasadne byłoby zaangażowanie Żandarmerii w działalność Ośrodka.

Prokuratura	1	0	0
	2	5	12,5
	3	8	20,0
	4	14	35,0
	5	9	22,5
	6	2	5,0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	2	5,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny efektywności współpracy z Prokuratorami. Średnia ocena współpracy wynosi 3,87. Respondenci swoją ocenę opierali w tym przypadku także z doświadczeń klientów / klientek korzystających ze wsparcia Ośrodka. Mając na uwadze własne doświadczenia, jak również osób uprawnionych do korzystania z oferty Ośrodka, 11 osób oceniło współpracę z Prokuraturą na poziomie dobrym



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

i bardzo dobrym, co daje łącznie 27,5 % badanych osób. Zaś łącznie 32,5 % osób badanych oceniło współpracę z Prokuratorami nisko i przeciętnie.

Ośrodek Pomocy Społecznej / Centrum Usług Społecznych	1	0	0
	2	2	5,0
	3	9	22,5
	4	17	42,5
	5	9	22,5
	6	3	7,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	0	0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepiętstwem dokonali oceny efektywności współpracy z pracownikami socjalnymi. Średnia ocena współpracy wynosi 4,05. Respondenci swoją ocenę opierali w tym przypadku także z doświadczeń klientów / klientek korzystających ze wsparcia Ośrodka. Mając na uwadze własne doświadczenia, jak również osób uprawnionych do korzystania z oferty Ośrodka 12 osób oceniło współpracę z pracownikami socjalnymi na poziomie dobrym i bardzo dobrym, co daje łącznie 30 % badanych osób. Jako satysfakcjonującą oceniło współpracę 42,5 % respondentów, co powoduje, że pracownicy socjalni są tą grupą zawodową, z którą najefektywniej współpracuje się pracownikom Ośrodków.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	1	1	2,5
	2	2	5,0
	3	11	27,5
	4	12	30,0
	5	7	17,5
	6	1	2,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	6	15,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny efektywności współpracy z pracownikami Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie. Średnia ocena współpracy wynosi 3,74. Respondenci swoją ocenę opierali w tym przypadku także z doświadczeń klientów / klientek korzystających ze wsparcia Ośrodka. 6 osób spośród badanych nie miało doświadczenia we współpracy z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, co wynika z zadań ustawowych PCPR. Z tego powodu bardzo nisko, nisko i przeciętnie współpracę z pracownikami PCPR oceniło 35 % respondentów. Mając na uwadze własne doświadczenia, jak również osób uprawnionych do korzystania z oferty Ośrodka 8 osób oceniło współpracę z pracownikami socjalnymi na poziomie dobrym i bardzo dobrym, co daje łącznie 20 % badanych osób. Jako satysfakcjonującą oceniło współpracę 30 % respondentów.

Zespół Interdyscyplinarny/Grupa Robocza	1	2	5,0
	2	3	7,5
	3	4	10,0
	4	13	32,5
	5	11	27,5
	6	3	7,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	4	10,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny efektywności współpracy z członkami Zespołów Interdyscyplinarnych / Grup Roboczych. Średnia ocena współpracy wynosi 4,03. Respondenci swoją ocenę opierali w tym przypadku także z doświadczeń klientów / klientek korzystających ze wsparcia Ośrodka. 4 osoby spośród badanych nie miały doświadczenia we współpracy z Zespołami Interdyscyplinarnymi / Grupami



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Roboczymi, co jest zaskakujące z uwagi na zadania ustawowa jakie realizują Zespoły / Grupy. Mając na uwadze własne doświadczenia, jak również osób uprawnionych do korzystania z oferty Ośrodka, 14 osób oceniło współpracę z członkami Zespołów / Grup Roboczych na poziomie dobrym i bardzo dobrym, co daje łącznie 35 % badanych osób. Jako satysfakcjonującą oceniło współpracę 32,5 % respondentów. Mając na uwadze fakt, że w co najmniej połowa osób objętych pomocą grup roboczych to osoby doświadczające przemocy w rodzinie, które są / były uprawnione do korzystania z wsparcia / pomocy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem naleŹy wskazać, Źe poziom oceny współpracy naleŹy uznać jako satysfakcjonującą.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej, Punkt Informacyjno – Konsultacyjny	1	1	2,5
	2	2	5,0
	3	4	10,0
	4	10	25,0
	5	10	25,0
	6	3	7,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	10	25,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny efektywności współpracy z pracownikami Ośrodków Interwencji Kryzysowej / Punktów Informacyjno – Konsultacyjnych. Średnia ocena współpracy wynosi 4,17, przy czym oceny współpracy dokonało 30 osób badanych, albowiem 10 respondentów nie miała doświadczenia we współpracy z tymi podmiotami co najczęściej wynikało z braku takich podmiotów na terenie działania Okręgowych Ośrodków / Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem. 57,5 % osób, które miały doświadczenie we współpracy z Ośrodkami Interwencji Kryzysowej / Punktami Informacyjno – Konsultacyjnymi,



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

oceniło tą współpracę wysoko, co wynika z częściowej tożsamości działań pomocowych i funkcjonowania tych podmiotów w ramach spójnej oferty pomocowej.

Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie	1	1	2,5
	2	0	0
	3	2	5,0
	4	7	17,5
	5	13	32,5
	6	4	10,0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	13	32,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem dokonali oceny efektywności współpracy z Specjalistycznymi Ośrodkami Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie. Średnia ocena współpracy wynosi 4,59, przy czym oceny współpracy dokonało 27 osób badanych, albowiem 13 respondentów nie miała doświadczenia we współpracy z tymi podmiotami co najczęściej wynikało z braku takich podmiotów na terenie działania Okręgowych Ośrodków / Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. 60 % osób badanych, które miały doświadczenie we współpracy z Specjalistycznymi Ośrodkami Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, oceniło tą współpracę wysoko, co wynika z częściowej tożsamości działań pomocowych i funkcjonowania tych podmiotów w ramach spójnej oferty pomocowej.

Poradnie Psychologiczno - Pedagogiczne, Poradnie Rodzinne	1	2	5,0
	2	6	15,0
	3	10	25,0
	4	7	17,5
	5	5	12,5
	6	1	2,5
	0 (brak doświadczeń)	9	22,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

we współpracy)			
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przeszłym dokonali oceny efektywności współpracy z pracownikami Poradni Psychologiczno – Pedagogicznych, Poradni Rodzinnych. Średnia ocena współpracy wynosi 3,32, przy czym oceny współpracy dokonało 31 osób badanych, albowiem 9 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z tymi podmiotami co najczęściej wynikało z braku takich podmiotów na terenie działania Okręgowych Ośrodków / Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przeszłym. 45 % osób, które miały doświadczenie we współpracy z Poradniami, oceniło tą współpracę przeciętnie, nisko lub bardzo nisko, zaś wysoko i bardzo wysoko dokonało oceny tylko 15 % badanych, co wynika z niewystarczającego zaangażowania pracowników Poradni w działania na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.</p>			
Szkoly, placowki oswiatowe (pedagodzy, nauczyciele)	1	3	7,5
	2	7	17,5
	3	15	37,5
	4	8	20,0
	5	2	5,0
	6	1	2,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	4	10,0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przeszłym dokonali oceny efektywności współpracy z nauczycielami / pedagogami ze szkół i placówek oświatowych. Średnia ocena współpracy wynosi 3,06 jest niska w porównaniu do innych podmiotów / instytucji z jakimi współpracują Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przeszłym. Respondenci swoją ocenę opierali w tym przypadku także z doświadczeń klientów / klientek korzystających ze wsparcia</p>			



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Ośrodka. 4 osoby spośród badanych nie miały doświadczenia we współpracy ze szkołami i placówkami oświatowymi, co może być wynikiem pracy jedynie z osobami dorosłymi pokrzywdzonymi przestępstwem. Mając na uwadze własne doświadczenia, jak również osób uprawnionych do korzystania z oferty Ośrodka 25 osób oceniło współpracę z nauczycielami / pedagogami ze szkół i placówek oświatowych na poziomie przeciętnym, złym i bardzo złym, co daje łącznie 62,5 % badanych osób. Jako satysfakcjonującą oceniło współpracę 27,5 % respondentów. Mając na uwadze skalę negatywnej oceny współpracy z pracownikami oświaty, zasadne jest przeanalizowanie przyczyn takiego stanu rzeczy i oceny współpracy z Ośrodkami z perspektywy kadry pedagogicznej placówek oświatowych.

Kuratorzy sądowi	1	0	0
	2	2	5,0
	3	9	22,5
	4	17	42,5
	5	4	10,0
	6	2	5,0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	6	15,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą dokonałi oceny efektywności współpracy z kuratorami sądowymi. Średnia ocena współpracy wynosi 3,85, przy czym oceny współpracy dokonało 34 osób badanych, albowiem 6 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z tymi podmiotami. 57,5 % osób, które miały doświadczenie we współpracy z Poradniami, oceniło tę współpracę jako prawidłową, dobrą i bardzo dobrą, nikt nie ocenił współpracy na poziomie najniższym.

Komisja ds. Rozwiązywania	1	5	12,5
---------------------------	---	---	------



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Problemów Alkoholowych	2	3	7,5
	3	13	32,5
	4	7	17,5
	5	1	2,5
	6	0	0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	11	27,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny efektywności współpracy z Komisją ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Średnia ocena współpracy wynosi 2,86 przy czym oceny współpracy dokonało 29 osób badanych, albowiem 11 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z Komisjami. 52,5 % osób, które miały doświadczenie we współpracy z Komisjami, oceniło tę współpracę na poziomie przeciętnym, złym i bardzo złym. Nikt nie dokonał oceny współpracy na poziomie bardzo dobrym.

Służba zdrowia	1	6	15,0
	2	6	15,0
	3	7	17,5
	4	6	15,0
	5	1	2,5
	6	1	2,5
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	13	32,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny efektywności współpracy z podmiotami służby zdrowia. Średnia ocena współpracy wynosi 2,74 przy czym oceny współpracy dokonało 27 osób badanych, albowiem 13 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z podmiotami służby zdrowia. 47,5 % osób, które miały doświadczenie we współpracy z podmiotami służby zdrowia, oceniło tę współpracę na poziomie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

przeciętnym, złym i bardzo złym.

Centra Integracji Społecznej, spółdzielnie socjalnie, agencje zatrudnienia	1	3	7,5
	2	2	5,0
	3	4	10,0
	4	1	2,5
	5	2	5,0
	6	0	0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	28	70,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny efektywności współpracy z podmiotami ekonomii społecznej (Centra Integracji Społecznej, spółdzielnie socjalnie, agencje zatrudnienia). Średnia ocena współpracy wynosi 2,75 przy czym oceny współpracy dokonało 12 osób badanych, albowiem 28 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z podmiotami ekonomii społecznej. 22,5% osób, które miały doświadczenie we współpracy z podmiotami ekonomii społecznej, oceniło tą współpracę na poziomie przeciętnym, złym i bardzo złym. Nikt nie dokonał oceny współpracy na poziomie bardzo dobrym.

Urzędy Pracy	1	4	10,0
	2	7	17,5
	3	5	12,5
	4	1	2,5
	5	1	2,5
	6	0	0
	0 (brak doświadczeń we współpracy)	22	55,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny efektywności współpracy z Urzędami Pracy. Średnia ocena współpracy



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

wynosi 2,33 przy czym oceny współpracy dokonało 18 osób badanych, albowiem 22 respondentów nie miało doświadczenia we współpracy z Urzędami Pracy. 40% osób, które miały doświadczenie we współpracy z Urzędami Pracy, oceniło tę współpracę na poziomie przeciętnym, złym i bardzo złym. Nikt nie dokonał oceny współpracy na poziomie bardzo dobrym.

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem zostali poproszeni o dokonanie oceny efektywność współpracy swojego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem z innymi instytucjami pomocowymi, z perspektywy własnych doświadczeń, jak również z perspektywy szczegółowej oceny współpracy z poszczególnymi instytucjami wymienionym powyżej. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 4,55, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 87,5 % osób uczestniczących w badaniu.

Tabela 10. Ocena efektywności współpracy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem z innymi instytucjami pomocowymi

Skala 1 (bardzo mała) – 6 (w bardzo duża)	N	%
1	0	0
2	1	2,5
3	4	10,0
4	12	30,0
5	18	45,0
6	5	12,5

Respondentom zadano pytanie czy na terenie funkcjonowania Ośrodka, w którym osoby uczestniczące w badaniu pracują funkcjonuje Sieć Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem. Na to pytanie tylko 27 osób opowiedziało pozytywnie, co umożliwiło tylko tym osobom dokonanie oceny



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

efektywność działania Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem na terenie funkcjonowania poszczególnych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem. 20 % osób uczestniczących w badaniu wskazało, że na terenie działania Ośrodka nie funkcjonuje Sieć Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem, zaś 12,5 % respondentów tj. 5 osób nie posiadało żadnej wiedzy o Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem, tym samym nie mogło wskazać, czy taka sieć funkcjonuje na terenie działania ich ośrodka. Spośród osób, które potwierdziły funkcjonowanie Sieci na terenie działania ich Ośrodka dokonana została ocena efektywności działania Sieci w skali od 1, co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 4,56, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 55 % osób uczestniczących w badaniu.

Tabela 11. Ocena efektywność działania Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem na terenie funkcjonowania Ośrodków uczestniczących w badaniu

Skala 1 (bardzo mała) – 6 (w bardzo duża)	N	%
1	0	0
2	2	5,0
3	3	7,5
4	9	22,5
5	4	10,0
6	9	22,5

Następnie respondentom zadano pytanie, czy posiadają wiedzę o funkcjonującej Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem w Polsce. Na to pytanie tylko 15 osób opowiedziało pozytywnie, co umożliwiło tylko tym osobom dokonanie oceny efektywność działania Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem w Polsce. 62,5 % osób uczestniczących w badaniu tj. 25 osób nie posiadało żadnej wiedzy o Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszypstwem w Polsce. Spośród osób, które potwierdziły funkcjonowanie Sieci w Polsce dokonana została ocena efektywności działania



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Sieci w skali od 1, co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 4,47, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 80 % osób uczestniczących w badaniu.

Tabela 12. Ocena efektywność działania ogólnopolskiej Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem

Skala 1 (bardzo mała) – 6 (w bardzo duża)	N	%
1	0	0
2	0	0
3	3	20,0
4	6	40,0
5	2	13,3
6	4	26,7



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
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

Analizę wdrażania przez pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem rozpoczęto od przedstawienia respondentom przypadku, podczas którego zadaniem osób badanych było opracowanie wstępnego planu pomocowego adresowanego do osoby pokrzywdzonej, która w pierwszym kontakcie zgłasza fakt pokrzywdzenia przestępstwem, z widocznymi obrażeniami ciała i ze wskazaniem, że Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem był pierwszą placówką, do której osoba pokrzywdzona przestępstwem się zgłosiła. Co ważne, osoba przeprowadzająca badanie upewniła się, że respondent zrozumiał opisaną sytuację. Podczas badania przy sformułowanym pytaniu „jakie działania prawne w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osoby pokrzywdzonej przestępstwem Pan / i podejmuje w sytuacji, gdy podczas pierwszego kontaktu dostrzega Pan / i bezpośrednie skutki (np. obrażenia ciała) pokrzywdzenia przestępstwem?” pozostawiono osobom badanym możliwość otwartych odpowiedzi, bez wskazywania gotowych rozwiązań. Najczęściej wskazywaną odpowiedzią, którą udzieliło 24 osoby, było nawiązanie kontaktu / powiadomienie pracowników innych instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem (np. Policja, Ośrodek Pomocy Społecznej / Centrum Usług Społecznych, kurator sądowy itp.). To potwierdza podejmowanie przez respondentów działań zmierzających do interdyscyplinarnego rozwiązania sytuacji trudnej. Ponadto zaangażowanie różnych podmiotów / instytucji zwiększa efektywności współpracy. 50 % osób badanych przygotowuje wstępny plan pomocowych dla osoby pokrzywdzonej, z wykorzystaniem oferty pomocowej Ośrodka, jak również instytucji / podmiotów współpracujących. Jest to o tyle ważne dla osoby pokrzywdzonej, że osoba ta czuje poczucie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

bezpieczeństwa wobec planu rozwiązania zgłoszonego przez nią problemu. 15 osób spośród badanych wprost wskazało, że działając na podstawie art. 304 § 2 kpk składa zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, co powoduje wysokość jakości i sprawczość działań Ośrodków jako instytucji pomocowych. 25 % osób uczestniczących w badaniu koncentruje swoją aktywność w zakresie powiadomienia organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę klienta / klientki, skoncentrowałyby na udzieleniu informacji o procedurze postępowania w sytuacji zgłoszenia zawiadomienia o możliwości podejrzenia popełnienia przestępstwa. 1 osoba zadeklarowała gotowość w towarzystwie osobie pokrzywdzonej podczas składania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. 35 % osób badanych przekazuje osobie pokrzywdzonej również informacje o przysługujących prawach i obowiązkach osoby pokrzywdzonej przestępstwem na poszczególnych etapach postępowania w sytuacji zgłoszenia faktu pokrzywdzenia organom ścigania. Co istotne respondenci wskazywali, że informacja o procedurze postępowania karnego od etapu postępowania przygotowawczego do zakończenia prawomocnym wyrokiem wydanym przez Sąd powodowała wstrzymanie / wycofanie się osób pokrzywdzonych z dochodzenia swoich praw.

Z uwagi na podkreślony w kazusie fakt występowania obrażeń 47,5 % osób badanych zabezpiecza pomoc medyczną dla osoby pokrzywdzonej przestępstwem w sytuacji występowania obrażeń ciała. Tylko 2 osoby szczegółowo odnotowuje obrażenia widoczne podczas kontaktu we wniosku o udzielenie pomocy lub w innej wewnętrznej dokumentacji Ośrodka. Nikt z respondentów nie wskazał, jako rozwiązania w tej sytuacji zabezpieczenie posiadania przez osobę pokrzywdzoną zaświadczenia o występujących obrażeniach.

Jedna osoba uczestnicząca w badaniu wskazała, że wypełnia Niebieską Kartę (o ile doszło do pokrzywdzenia na skutek przemocy w rodzinie). Nikt nie zgłosił swojego akcesu w działaniu grupy roboczej dotyczącej osoby pokrzywdzonej. Co istotne osoby uczestniczące w badaniu nie postrzegały siebie jako źródła dowodowego w toku późniejszego / potencjalnego postępowania karnego. Nikt bowiem nie wskazał, że zadeklarował / wykazywał gotowości występowania w sprawie karnej w charakterze świadka, albo sporządził stosowne zaświadczenie o zakresie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

i okolicznościach udzielonej pomocy, co dodatkowo mogłoby obrazować sytuację osoby pokrzywdzonej w momencie zgłoszenia się do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem.

10 % respondentów założyło, że w razie konieczności pośredniczy / zabezpiecza schronienie dla osoby pokrzywdzonej. Ponadto 19 osób badanych wskazało, że podczas pierwszego kontaktu koncentruje się na udzieleniu pomocy psychologicznej (interwencji kryzysowej), wsparcia. W przypadku osób pierwszego kontaktów najczęściej poza wsparcie i pogłębioną diagnozą zgłaszanego problemu, najczęściej formą pomocową było zorganizowanie kontaktu ze specjalistą w ramach oferty pomocowej Ośrodka. Jedna osoba uczestnicząca w badaniu wskazała również, że podczas diagnozy identyfikuje zasoby jakimi dysponuje osoba pokrzywdzona, które mogą pomóc w rozwiązaniu sytuacji trudnej, zatrzymaniu procesu krzywdzenia oraz niwelowaniu skutków pokrzywdzenia.

Jedna osoba wskazała, że organizuje wsparcie dla całego systemu rodzinnego, tj. obejmuje specjalistyczną pomocą pozostałych członków rodziny, którzy mogą również doświadczać przestępstwa lub / i być osobami najbliższymi osoby pokrzywdzonej. Niejednokrotnie takie działania są podstawą uświadomienia osoby pokrzywdzonej faktu skrzywdzenia również innych osób w systemie rodzinnym poza osobą zgłaszającą się do Ośrodka.

Tabela 13. Rodzaj podejmowanych działań przez pracowników / współpracowników Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem

Rodzaj podejmowanych działań przez pracowników / współpracowników Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem	N	%
składam zawiadomienie o możliwości podejrzenia popełnienia przestępstwa	15	37,5
występuję w charakterze świadka w toku postępowania karnego	0	0
sporządzam zaświadczenie o zakresie udzielonej pomocy	0	0
zakładam procedurę Niebieskiej Karty	1	2,5
uczestniczę jako członek grupy roboczej	0	0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

szczegółowo odnotowuje obrażenia widoczne podczas kontaktu ze mną	2	5,0
zabezpieczam pomoc medyczną dla osoby pokrzywdzonej przestępstwem w sytuacji występowania obrażeń ciała	19	47,5
nawiązuje kontakt z pracownikami innych instytucji pomocowych (np. Policja, Ośrodek Pomocy Społecznej / Centrum Usług Społecznych, kurator sądowy itp.)	24	60,0
pośrednicze w zapewnieniu schronienia w razie konieczności	4	10,0
informuje o przysługujących prawa i obowiązkach osoby pokrzywdzonej przestępstwem	14	35,0
informuje o procedurze postępowania w sytuacji zgłoszenia zawiadomienia o możliwości podejrzenia popełnienia przestępstwa	10	25,0
ustalam plan pomocy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem	20	50,0
żadnych nie wykorzystuję	0	0
nie potrafię wymienić	0	0
nie wiem	2	5,0
inne	19	47,5

Dwie osoby uczestniczące w badaniu nie potrafiły odpowiedzieć na przedstawione im pytanie w oparciu o kasus, przy czym jedna wskazała, że nie było wcześniej takich sytuacji, co uniemożliwia odpowiedź na pytanie, zaś druga osoba nie pracowała w kontakcie bezpośrednim z osobami pokrzywdzonymi (pełniła funkcję koordynatora projektu).

Po ustaleniu działań podejmowanych przez pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, osoby uczestniczące w badaniu dokonywały oceny działań podejmowanych przez inne instytucje, działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem, w zakresie ochrony osób i zatrzymania sytuacji pokrzywdzenia, pod kątem efektywności tj. realnego zatrzymania procesu krzywdzenia i / oraz niwelowania negatywnych skutków pokrzywdzenia przestępstwem.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 14. Rodzaj działań w zakresie ochrony osób i zatrzymania sytuacji pokrzywdzenia podejmowanych przez instytucje, działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem

Rodzaj działań w zakresie ochrony osób i zatrzymania sytuacji pokrzywdzenia podejmowanych przez instytucje, działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem	N	%
natychmiastowe odizolowanie sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem	25	62,5
odizolowanie osoby pokrzywdzonej przestępstwem od sprawcy	12	30,0
zatrzymanie sprawcy podczas interwencji	17	42,5
umieszczenie sprawcy na skutek interwencji w Izbie Wyrzeźwień	1	2,5
stosowanie środków zapobiegawczych na początkowych etapach zgłoszenia zawiadomienia o możliwości podejrzenia popełnienia przestępstwa	12	30,0
możliwość uzyskania bezpłatnego zaświadczenia od lekarza rodzinnego o obrażenia ciała na skutek doświadczonego przestępstwa	2	5,0
możliwość skierowania przez Policję na bezpłatne badanie przez lekarza sądowego w przypadku obrażenia ciała na skutek doświadczonego przestępstwa	1	2,5
założenie i wdrożenie procedury Niebieskiej Karty	16	40,0
skierowanie wniosku o zastosowanie obowiązku poddania się leczeniu odwykowemu bez zgody	0	0,0
zapewnienie bezpiecznego schronienia	14	35,0
zaspokojenie podstawowych potrzeb bytowych	8	20,0
zapewnienie wsparcia specjalistycznego (psycholog, prawnik)	15	37,5
nie znam żadnych/ nie potrafię wymienić	0	0,0
nie wiem	1	2,5
inne	5	12,5

62,5 % badanych wskazało, że najefektywniejszą formą pomocy osobom pokrzywdzonym jest natychmiastowe odizolowanie sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem, zaś 42,5 %



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

wskazało na zatrzymanie sprawcy podczas interwencji. Co ważne osoby badane wskazywały, że nie oddzielenie osób pokrzywdzonych od sprawców, a podejmowanie działań zmierzających na wymierzeniu konsekwencji sprawcy. Mimo to 14 badanych wskazało, że najefektywniejszym działaniem instytucji pomocowych jest zapewnienie bezpiecznego schronienia, co jest konieczne w sytuacji nie podejmowania działań izolacyjnych wobec sprawcy przez instytucje do tego upoważnione (Policja, Prokuratura, Sąd). Kolejnym działaniem zapewniającym efektywny system wsparcia jest założenie i wdrożenie procedury Niebieskiej Karty w sytuacji występowania przemocy w rodzinie. To działanie zapewnia z mocy prawa zaangażowanie innych podmiotów / instytucji w sytuację rodzinną, w szczególności daje osobie pokrzywdzonej poczucie, że nie jest sama i może liczyć na pomoc wyspecjalizowanych podmiotów (np. Policja, pomoc społeczna itp.). 37,5 % badanych wskazało, że o efektywności świadczonej pomocy decyduje również dostępność dla osób potrzebujących specjalistycznej pomocy (psychologicznej, prawnej). Jako istotny czynnik pomagający osobom pokrzywdzonym poradzić sobie z sytuacją skrzywdzenia jest pomoc w zaspokojeniu podstawowych potrzeb bytowych, niwelujących bezpośrednie następstwa pokrzywdzenia. Jedna osoba odpowiedziała, że nie posiada wiedzy na temat rozwiązań stosowanych przez inne podmioty / instytucje działające na rzecz osób pokrzywdzonych, co wynika z braku doświadczenia zawodowego i pełnionej funkcji w ramach działalności Ośrodka (koordynator projektu).

W kolejnym etapie badania poproszono pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem o dokonanie oceny efektywności oferty pomocowej udzielanej przez Ośrodki. Badani sami wymieniali formy pomocy, które ich zdaniem w sposób realny i trwałe zmieniając sytuację pokrzywdzonych.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 15. Formy pomocy w ramach działania Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem

Formy pomocy w ramach działania Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem:	N	%
całodobowy telefon	0	0
pomoc osób pierwszego kontaktu	7	17,5
pomoc prawna	40	100
pomoc psychologiczna / psychoterapeutyczna	38	95,0
pomoc psychiatryczna	2	5,0
grupa terapeutyczna	0	0
grupa wsparcia	0	0
pomoc medyczna	0	0
pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów zakupu żywienia / artykułów spożywczych	11	27,5
pomoc materialna w zakresie pokrycia kosztów zakupu odzieży, obuwia oraz środków czystości	5	12,5
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;	2	5,0
pokrywanie opłat czynszowych i/lub eksploatacyjnych w związku zapewnieniem schronienia	12	30,0
zapewnienie schronienia	2	5,0
mediacje jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów	1	2,5
doradztwo zawodowe oraz sfinansowanie form aktywizacji / powrotu na rynek pracy, w tym pokrycie kosztów kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe	6	15,0
pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych;	2	5,0
pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi w żłobkach i klubach dziecięcych prowadzonych przez gminy	1	2,5
finansowanie kosztów przejazdów środkami	2	5,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

komunikacji publicznej lub pokrywanie kosztów transportu związanych z uzyskiwaniem świadczeń w specjalistycznej placówce		
finansowanie kosztów zorganizowanego wyjazdu dla dzieci i młodzieży	4	10,0
zapewnienie pomocy tłumacza w celu udzielenia pomocy prawnej osobie uprawnionej, jeżeli nie włada w wystarczającym stopniu językiem polskim, do czasu wszczęcia postępowania przygotowawczego	0	0
zapewnienie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej	0	0
dostosowanie lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego do potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem w przypadku, gdy utrata sprawności fizycznej nastąpiła w wyniku przestępstwa;	1	2,5
Linia Pomocy Pokrzywdzonym	0	0
nie znam żadnych	0	0
inne	8	20,0

100% badanych wskazało, że podstawą uzyskania efektywnej pomocy w ramach Ośrodka jest skorzystanie z pomocy prawnej. Jednak znaczna część badanych, w szczególności prawnicy wskazywali na konieczność „przygotowania” osoby pokrzywdzonej do skorzystania z pomocy prawnej, przez osoby pierwszego kontaktu i psychologów. Dlatego też jako kolejną formę zapewniającą efektywny system wsparcia, aż 95 % respondentów wskazało pomoc psychologiczną / psychoterapeutyczną. 30 % badanych wysoko oceniło w procesie zmian sytuacji osoby pokrzywdzonej pomoc o charakterze materialnym w zakresie pokrywania opłat czynszowych i / lub eksploatacyjnych w związku zapewnieniem schronienia, a 27,5 % w zakresie pokrycia kosztów zakupu żywienia / artykułów spożywczych. Stosunkowo niski odsetek osób (17,5 %) wskazało jako źródło uzyskiwania efektywnej i trwałej pomocy w ramach Ośrodka, wsparcie i pomoc ze strony osób pierwszego kontaktu. Zasadne jest zatem przeanalizowanie szczegółowo przyczyn takiego stanu rzeczy, w szczególności podjęcie działań zmierzających do wykreowania pozycji osób



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

pierwszego kontaktu jako osób koordynujących system wsparcia / pomocy dedykowany osobom pokrzywdzonym / osobom im najbliższym oraz / i świadkom.

Nikt z grupy osób badanych nie wskazał jako efektywnej formy pomoc – całodobowego telefonu zaufania czy ogólnopolskiej Linii Pomocy Pokrzywdzonym funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości. Podobnie jak zapewnienie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej, co może wynikać z braku zapotrzebowania na tego rodzaju formę pomocy. Nie wskazano również wśród efektywnych form pomocy grupy terapeutycznej, grupy wsparcia oraz pomocy medycznej, co również wynika z braku tych form pomocy w ofertach badanych Ośrodków.

Po ustaleniu katalogu form pomocy, które pracownicy / współpracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem uznawali jako najefektywniejsze z perspektywy sytuacji osób pokrzywdzonych, poproszono o dokonanie oceny efektywności w skali od 1, co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 5,45, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 97,5 % osób uczestniczących w badaniu, nikt nie ocenił bardzo nisko i nisko oferty pomocowej realizowanej w ramach Ośrodka.

Tabela 16. Efektywność form pomocowych realizowanych w ramach Ośrodków

Skala 1 (bardzo nisko) – 6 (w bardzo wysoko)	N	%
1	0	0
2	0	0
3	1	2,5
4	2	5,0
5	15	37,5
6	22	55,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

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

Zakładając, że ludzie różnią się pod względem swojej wiedzy oraz umiejętności związanych z działaniem w różnych sytuacjach zawodowych poproszono respondentów by dokonali oceny własnego poziomu wiedzy, umiejętności / przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadków. Oceny dokonywano w skali od 1, co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 4,98, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 100 % osób uczestniczących w badaniu, nikt nie ocenił bardzo nisko i nisko swojego poziomu przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Tabela 17. Autoocena poziomu wiedzy, umiejętności / przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadków

Skala 1 (bardzo nisko) – 6 (w bardzo wysoko)	N	%
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	10	25,0
5	21	52,5
6	9	22,5

Następnie zapytano osoby badane jakie zasoby identyfikują u siebie, które ich zadaniem sprzyjają wspieraniu pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków. Respondenci niemalże jednomyślnie wskazali, że jest to empatia i wrażliwość na osoby pokrzywdzone i zgłaszane przez nich problemy. Ponadto osoby badane wskazywała na następujące zasoby które w ich odczuciu predestynują je do pracy z i na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem:



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



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- aktywne słuchanie (umiejętności komunikacyjne);
- doświadczenie zawodowe i życiowe;
- pasja w działaniu;
- umiejętność rozpoznania potrzeb osób pokrzywdzonych (umiejętność diagnozy potrzeb i zasobów osób pokrzywdzonych);
- umiejętność dostosowanie języka do klienta;
- budowanie zaufania;
- analityczne / strategiczne myślenie;
- zorientowanie na cel w procesie pomagania;
- wiedza psychologiczna / wiedza prawnicza / wiedza o prawach osób pokrzywdzonych
- cierpliwość;
- indywidualne podejście do każdego klienta;
- możliwość i umiejętność współpracy zespołowej / interdyscyplinarnej oraz z instytucjami / osobami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem;
- sprawczość działania;
- umiejętność przekierowania podejmowania decyzji na osobę pokrzywdzoną (zaniechanie przejmowania odpowiedzialności za osoby, którym udzielana jest pomoc / wsparcie);
- dyskrecja;
- własny krąg kontaktów do pracowników instytucji pomocowych;
- opanowanie, umiejętność panowania nad emocjami;
- konsekwencja w pomaganiu;
- stałe podnoszenie własnych kwalifikacji (udział w szkoleniach, superwizji);
- znajomość środowiska lokalnego w zakresie posiadanych zasobów, instytucji / podmiotów oferujących pomoc i wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Reasumując należy wskazać, że największym zasobem pracowników Ośrodków identyfikowanym przez nich samych są kompetencje interpersonalne, które z uwagi na specyfikę problemu osób pokrzywdzonych są niezbędne dla stworzenia skutecznych i efektywnych warunków pomocowych. Istotne jest również, że kadra pomocowa Ośrodków wskazuje, iż w katalogu zasobów własnych jest przygotowanie do świadczenia profesjonalnie pomocy rozumiane jako wykształcenie, podnoszenie własnych kompetencji i kwalifikacji oraz doświadczenie zawodowe i życiowe.

Mając na uwadze zadeklarowane przez respondentów stałe podnoszenie kwalifikacji w związku ze świadczoną pomocą na rzecz osób pokrzywdzonych, zadano badanym pytanie dotyczące organizacji i udziału w formach rozwoju zawodowego, które w ciągu ostatniego roku zostały zorganizowane przez podmiot prowadzący Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Badani wskazywali na różne formy rozwoju zawodowego, jednak największa grupa osób wskazała na szkolenia / konferencje organizowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach działań Funduszu Sprawiedliwości lub organizowane na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości. Najczęstszą formą rozwoju zawodowego organizowaną bezpośrednio przez podmiot prowadzący Ośrodek jest superwizja, zarówno grupowa, jak i koleżeńska. Specjaliści – w szczególności psychologowie i psychoterapeuci wskazywali, iż w związku z pracą z osobami pokrzywdzonymi uczestniczą w superwizji indywidualnej, którą w większości pokrywają z własnych środków. Tylko w 2 Ośrodkach, podmiot prowadzący finansuje superwizję indywidualną kadrze psychologicznej.

Tabela 18. Formy rozwoju zawodowego zorganizowane w ostatnim roku w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem

Formy rozwoju zawodowego zostały w ostatnim roku zorganizowane w Ośrodku	N	%
konferencja	5	12,5
publikacje / foldery	3	7,5
szkolenie	20	50,0
komunikacja na Facebook	1	2,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

superwizja koleżeńska w zespole	1	2,5
superwizja grupowa	4	10,0
superwizja indywidualna	4	10,0
webinaria / szkolenia online	1	2,5
żadne	10	25,0

Następnie mając na uwadze doświadczenia osób badanych oraz deklarowaną gotowość stałego podnoszenia kwalifikacji, zapytano jaką formą rozwoju zawodowego byłyby zainteresowane. Osoby badane wskazywały na różne formy rozwoju zawodowego, jednak najczęstszą formą, w której gotowość uczestnictwa wyrazili pracownicy / współpracownicy Ośrodków są szkolenia realizowane tradycyjnie na sali szkoleniowej. Choć 23 osoby wskazały, że z uwagi na sytuację epidemiczną akceptowalną formą podnoszenia kwalifikacji są też szkolenia online, a 8 osób udział w webinarach lub konferencjach online.

Tabela 19. Formy rozwoju zawodowego będące w kręgu zainteresowania osób badanych

Formy rozwoju zawodowego będące w kręgu zainteresowania pracowników / współpracowników Ośrodków	N	%
szkolenia tradycyjne na sali szkoleniowej	29	72,5
szkolenia online	23	57,5
dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji elektronicznej	11	27,5
dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji papierowej (ulotki, broszury, książki)	17	42,5
udział w webinarach lub konferencjach	8	20,0
mentoring/tutoring	1	2,5
superwizja	17	42,5
studia podyplomowe	4	10,0
żadną	0	0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

inne	7	17,5
------	---	------

Spośród badanych 7 osób wskazało na zasadność organizacji spotkań sieciujących wśród kadry Ośrodków, które umożliwiłyby wymianę doświadczeń, jak również stałe podnoszenie standardów świadczonej pomocy. Zadaniem badanych organizacja cyklicznych spotkań sieciujących branżowych np. dla prawników / psychologów / osób pierwszego kontaktu czy koordynatorów usprawniłoby i podniosło jakość świadczonej pomocy w ramach Ośrodków, w szczególności w sytuacji, gdy Ośrodki są prowadzone przez podmiot, uprzednio nie mający doświadczenia w prowadzeniu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem.

Respondentom zadano również pytanie jakimi zasobami dysponuje Ośrodek, w którym osoba badana pracuje, a które sprzyjający efektywnemu udzielaniu wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom.

62,5 % osób badanych wskazywało, że największym zasobem ich Ośrodka jest kadra, która jest kompetentna, przygotowana do świadczonej pracy. 17 osób podkreślało doświadczenie zawodowe kadry, a 15 osób na profesjonalizm kadry. Mając na uwadze specyfikę problemu, na rzecz którego działalność prowadzą Ośrodki, skoncentrowanie swoich zasobów na kadrze daje gwarancję efektywności udzielanej pomocy. 50 % respondentów wskazywało również na dobre warunki lokalowe, zapewniające dyskrecję i komfort pracy z osobami pokrzywdzonymi. 35 % spośród osób uczestniczących w badaniu wskazało, że największym zasobem jest możliwość współpracy interdyscyplinarnej w ramach Ośrodka. 37,5 % osób badanych podkreśliło, że ważnym z perspektywy osób pokrzywdzonych zasobem jest lokalizacja Ośrodka – usytuowanie Ośrodka w miejscu ogólnodostępnym, zaś 22,5 % dodatkowo wskazało na usytuowanie Ośrodka w pobliżu przystanku komunikacji (autobusowej, bus, PKP) jako zasób minimalizujący bariery w korzystaniu z pomocy.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 20. Zasoby Ośrodków sprzyjające efektywnemu udzielaniu wsparcia

Zasoby Ośrodków sprzyjające efektywnemu udzielaniu wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom	N	%
zapewnienie anonimowości osobom pokrzywdzonym przestępstwem	4	10,0
dobre warunki lokalowe	20	50,0
profesjonalizm pracowników	15	37,5
wysokie kompetencje pracowników	25	62,5
doświadczenie zawodowe pracowników	17	42,5
współpraca interdyscyplinarna między pracownikami	14	35,0
krótkie terminy realizacji pomocy	4	10,0
współpraca pracowników z innymi instytucjami	5	12,5
dobra organizacja planu pomocy	7	17,5
dysponowanie pomieszczeniem/ mieszkaniem umożliwiającym zapewnienie schronienia osobie pokrzywdzonej	2	5,0
usytuowanie ośrodka w miejscu ogólnodostępnym	15	37,5
usytuowanie ośrodka w pobliżu przystanku komunikacji (autobusowej, bus, PKP)	9	22,5
ogólnodostępny, bezpłatny parking dla klientów	0	0
zapewnienie opieki dzieciom podczas spotkania rodzica/ów ze specjalistami	3	7,5
inne	20	50,0

Osoby badane w kategorii inne wskazywały na kompleksowość udzielanej pomocy wynikająca, nie tylko z oferty pomocowej Ośrodka, ale także z działalności statutowej podmiotu prowadzącego Ośrodek. Podnosiły również, że zasobem Ośrodka są niestandardowe / nieschematyczne działania np. organizacja akcji charytatywnych, organizacja dnia dziecka, których głównym celem jest kompleksowość udzielanego wsparcia i dostosowywanie pomocy do potrzeb osób zgłaszających się. Jedna osoba wskazała, że zasobem Ośrodka jest upowszechniona informacja o działalności Ośrodka w społeczności lokalnej wynikając z akcji promocyjno – informacyjnej prowadzonej na bieżąco w ramach działań Ośrodka. Jedna osoba wskazywała na innowacyjność działań w ramach Ośrodka, w zakresie zaangażowania doradcy zawodowego, który na skutek



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

podejmowanych działań aktywizujących osoby pokrzywdzone na rynku pracy pośredniczył w zatrudnieniu, co skutkowało podejmowaniem przez osoby pokrzywdzonej zatrudnienia.

Mając na uwadze gotowość kadry Ośrodków uczestniczącą w badaniu do udziału w szkoleniach, zapytano o tematykę szkoleń z różnych obszarów, jakimi badani byłoby zainteresowani.

Tabela 21. Tematy szkoleń, którymi są zainteresowane osoby badane

Tematy szkoleń:	N	%
prawne aspekty pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem	17	42,5
psychologiczne aspekty funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem	12	30
budowanie planów wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem	0	0
podstawowe zasady kontaktu z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem	7	17,5
instytucjonalne i pozainstytucjonalne formy wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem	3	7,5
specyfika pracy z osobami doświadczającymi konkretnych problemów: alkoholizm, choroba psychiczna, trauma, wykorzystywanie seksualne	12	30
współpraca interdyscyplinarna ze służbami pomocowymi	3	7,5
warsztaty superwizyjne - omówienie konkretnych przypadków	16	40
inne	18	45

42,5 % badanych wskazało, że jest zainteresowanych udziałem w szkoleniu z zakresu prawnych aspektów pomocy osobom pokrzywdzonym. 40 % uznało, że chętnie uczestniczyłoby w warsztatach superwizyjnych, podczas których analizie poddany byłby konkretny przypadek i możliwe byłoby opracowanie przez superwizorów wzorcowego planu pomocowego. 30 % osób uczestniczących w badaniach wyraziło gotowość udziału w szkoleniach z zakresu psychologicznych



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

aspektów funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem. 7 z 15 osób pierwszego kontaktu uczestniczących w badaniu wyraziło gotowość do podnoszenia swoich kwalifikacji w zakresie podstawowych zasad kontaktu z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem.

40 % osób badanych wskazywało na konkretne tematy szkoleń, w których chcą uczestniczyć z uwagi na specjalizację świadczonych usług czy kształcenie. Badani wskazali na następującą tematykę:

- penalizacja karna, mediacje, egzekucje komornicze;
- szkolenia dot. wdrażania / rozliczania projektów;
- pomoc dziecku wykorzystywanemu seksualnie, pomoc dziecku pokrzywdzonemu;
- pracy z osobami bezdomnymi i wychodzenia z bezdomności;
- obsługa komputera, działalność w mediach społecznościowych (promocja działań);
- terapia schematu w paradygmacie poznawczo – behawioralnym;
- prawne aspekty pomocy rodzinie w kryzysie;
- szkolenia dot. małych pokrzywdzonych w zakresie działań autodestrukcyjnych, pogłębienie wiedzy PTSD;
- wdrażanie projektów w ramach Funduszu Sprawiedliwości - prawidłowość kwalifikacji osób zgłaszających się do OPPP.

Na uwagę zwracają tematy szkoleń związane z wdrażaniem projektów realizowanych w ramach Funduszu Sprawiedliwości. Wynika to z faktu, że w grupie badanej byli też koordynatorzy projektów, którzy zgłaszali potrzebę szkoleń z przedstawicielami Dysponenta, co w ich ocenie usprawniłoby wdrażanie projektów oraz procedury kontrolne i sprawozdawcze. Jako przykład takich szkoleń podano szkolenie realizowane zdalnie przez przedstawicieli Dysponenta w 2021 r. wskazując na potrzebę takich spotkań w sposób stały i systematyczny.

Podczas badania poproszono osoby badane by wskazały czego im brakuje by móc efektywniej udzielać pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w odniesieniu do



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

wymienionych przez badanego obszarów wiedzy i umiejętności istotnych z punktu widzenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Dla respondentów było to trudne pytanie albowiem wiązało się koniecznością weryfikacji i oceny własnego przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi. Tym razem osoby badane miały określić braki w zakresie obszarów wiedzy i umiejętności w skali od 1 – w ogóle nie brakuje, do 6 – brakuje w bardzo dużym stopniu.

Tabela 22. Ocena obszarów wiedzy i umiejętności istotnych z punktu widzenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem

Obszar wiedzy / umiejętności	Skala 1 (w ogóle) – 6 (w bardzo dużym stopniu)	N	%
Wiedza z zakresu przepisów prawnych	1	8	20,0
	2	6	15,0
	3	11	27,5
	4	7	17,5
	5	6	15,0
	6	2	5,0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą dokonali oceny poziomu wiedzy z zakresu przepisów prawnych niezbędnych w procesie pomagania osobom pokrzywdzonym w ramach Ośrodka. Średnia ocena poziomu wiedzy w tym zakresie wynosi 3,08, przy czym 2 osoby spośród badanych wskazały, że wiedzy z zakresu prawa brakuje im w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 32,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. Tylko 8 osób (20 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im wiedzy.</p>			
Wiedza i umiejętności psychologicznych dotyczących wspierania osób pokrzywdzonych	1	9	22,5
	2	12	30,0
	3	13	32,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

	4	4	10,0
	5	1	2,5
	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny poziomu wiedzy i umiejętności psychologicznych dotyczęcych wspierania osób pokrzywdzonych w ramach Ośrodka. Średnia ocena poziomu wiedzy w tym zakresie wynosi 2,48, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że wiedzy i umiejętności psychologicznych brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś tylko łącznie 12,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu dużym i przeciętnym. Tylko 9 osób (22,5 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im wiedzy.</p>			
Wiedza na temat instytucji wspierających pokrzywdzonych	1	16	40,0
	2	10	25,0
	3	8	20,0
	4	3	7,5
	5	3	7,5
	6	16	40,0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny poziomu wiedzy na temat instytucji wspierających pokrzywdzonych. Średnia ocena poziomu wiedzy w tym zakresie wynosi 2,18, przy czym 16 osób spośród badanych wskazało, że wiedzy na temat instytucji wspierających pokrzywdzonych brakuje im w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 55 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 16 osób (40 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im wiedzy.</p>			
Wiedza na temat uwarunkowań i konsekwencji pokrzywdzenia przepięstewem	1	11	27,5
	2	13	32,5
	3	9	22,5
	4	3	7,5
	5	3	7,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwtwem dokonali oceny poziomu wiedzy na temat uwarunkowań i konsekwencji pokrzywdzenia przepięstwtwem. Średnia ocena poziomu wiedzy w tym zakresie wynosi 2,43, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że wiedzy na temat uwarunkowań i konsekwencji pokrzywdzenia przepięstwtwem brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 17,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 11 osób (27,5 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im wiedzy.</p>			
Wiedza na temat inicjowania działań przez organy ścigania	1	10	25,0
	2	6	15,0
	3	11	27,5
	4	9	22,5
	5	3	7,5
	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwtwem dokonali oceny poziomu wiedzy na temat inicjowania działań przez organy ścigania. Średnia ocena poziomu wiedzy w tym zakresie wynosi 2,80, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że wiedzy na temat inicjowania działań przez organy ścigania brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 32,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 10 osób (25 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im wiedzy.</p>			
Umiejętność motywowania klientów do zmiany	1	8	20,0
	2	15	37,5
	3	10	25,0
	4	2	5,0
	5	4	10,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem dokonali oceny poziomu umiejętności motywowania klientów do zmiany. Średnia ocena poziomu umiejętności w tym zakresie wynosi 2,55, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że umiejętności motywowania klientów do zmiany brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 17,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 8 osób (20% badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im umiejętności.</p>			
Umiejętność podtrzymania kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepiępstwem	1	13	32,5
	2	17	42,5
	3	4	10,0
	4	2	5,0
	5	3	7,5
	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem dokonali oceny poziomu umiejętności podtrzymania kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepiępstwem. Średnia ocena poziomu umiejętności w tym zakresie wynosi 2,20, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że umiejętności podtrzymania kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepiępstwem brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 15 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 13 osób (32,5 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im umiejętności.</p>			
Umiejętność radzenia sobie z lękiem przed sprawcą	1	19	47,5
	2	11	27,5
	3	5	12,5
	4	2	5,0
	5	3	7,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

	6	0	0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny poziomu umiejętności radzenia sobie z lękiem przed sprawcą. Średnia ocena poziomu umiejętności w tym zakresie wynosi 2,20, przy czym tylko łącznie 12,5 % badanych wskazało, że brakuje umiejętności radzenia sobie z lękiem przed sprawcą w stopniu dużym i przeciętnym. 19 osób (47,5 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im umiejętności.</p>			
Umiejętność współpracy z innymi instytucjami	1	14	35,0
	2	11	27,5
	3	10	25,0
	4	2	5,0
	5	3	7,5
	6	0	0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny poziomu umiejętności współpracy z innymi instytucjami. Średnia ocena poziomu umiejętności w tym zakresie wynosi 2,23, przy czym tylko łącznie 12,5 % badanych wskazało, że brakuje umiejętności współpracy z innymi instytucjami w stopniu dużym i przeciętnym. 14 osób (35 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im umiejętności.</p>			
Umiejętność formułowania pism prawnych i urzędowych	1	13	32,5
	2	9	22,5
	3	9	22,5
	4	2	5,0
	5	6	15,0
	6	1	2,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem dokonali oceny poziomu umiejętności formułowania pism prawnych i urzędowych. Średnia ocena poziomu umiejętności w tym zakresie wynosi 2,55, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała,</p>			



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

że umiejętności formułowania pism prawnych i urzędowych brakuje jej w bardzo dużym stopniu, zaś łącznie 22,5 % badanych wskazało, że brakuje w stopniu bardzo dużym, dużym i przeciętnym, co wymaga podejmowania działań podwyższających kwalifikacje. 13 osób (32,5 % badanych) wskazało, że w tym zakresie w ogóle nie brakuje im umiejętności.

Trzy osoby wskazały na wstępowaniu u nich także innych deficytów w zakresie wiedzy i umiejętności tj. w zakresie funkcjonowania pomocy w ramach Funduszu Sprawiedliwości / specjalistyczne szkolenia np. praca z osobami ze stresem pourazowym / umiejętność posługiwania się mediami społecznościowymi. 37 osób nie zdefiniowało innych obszarów wiedzy i umiejętności, które byłyby przez badanych identyfikowane jak niskie / niewystarczające.

Mając na uwadze identyfikację zasobów Ośrodka, własnych zasobów i barier, zapytano również pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą, co mogłoby usprawnić ich pracę z osobami pokrzywdzonymi przemocą i / lub świadkami. 6 osób spośród uczestniczących w badaniu nie wskazało żadnych czynników, rozwiązań, które mogłyby usprawnić pracę z osobami pokrzywdzonymi, wskazując, że aktualne rozwiązania są optymalne i spełniają zarówno ich oczekiwania, jak i potrzeby osób pokrzywdzonych. Pozostałe osoby uczestniczące w badaniu podjęły próby identyfikowania czynników, które podniosłyby jakość i efektywność świadczonej pomocy w ramach Ośrodków. Do takich czynników zaliczyli:

- efektywna komunikacja wewnątrz zespołu;
- lepsza współpraca z Policją / pedagogami szkolnymi / kuratorami / OPS – nałożenie obowiązku prawnego w zakresie tej współpracy;
- lepsze warunki lokalowe, finansowe Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą;
- możliwość zapewnienia konsultacji z innymi specjalistami z tej samej dziedziny, przygotowanie służb pomocowych do specyfiki pracy z osobami pokrzywdzonymi przemocą;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- nałożenie obowiązku na instytucje wspierające by odsyłały osoby do OPPP, stałe upowszechnianie działalności OPPP, współpraca z osobami pierwszego kontaktu czasem problemem jest zmiana decyzji pokrzywdzonego w zakresie skorzystania z pomocy (mimo działań pracowników instytucji pomocowych);
- obowiązkowe współdziałanie instytucji pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych;
- odgórne informacje do jednostek podległych MS, konieczność współpracy Policji, Sądów i Prokuratury z Ośrodkami, ustanowienie koordynatora współpracy z OPPP;
- odgórne uregulowania dotyczące współpracy instytucji publicznych z OPPP;
- odgórne wytyczne z MS dotyczące praw i obowiązków specjalistów (czego od nas się wymaga), warsztaty superwizyjne - omówienie konkretnych przypadków ze strony Ms, formy doształcania pracowników OPPP;
- pomoc osoby – animatora czasu / wolontariusza dla dzieci towarzyszących osobom pokrzywdzonym;
- pomoce diagnostyczne do pracy z dzieckiem, więcej pomieszczeń dostosowanych do pracy z dzieckiem;
- poszerzenie umiejętności poruszania się w sferze zdalnej przez pracowników OPPP w związku z wykluczeniem cyfrowym części pracowników OPPP, upowszechnianie świadczonej pomocy OPPP w społecznościach lokalnych w sposób odgórny, nakazanie współpracy z OPPP instytucjom pomocowym tj. Policji, kuratorom, pracownikom socjalnym;
- promocja odgórna realizowana przez różne podmioty pomocowe, wprowadzenie przepisami zasady współpracy z instytucjami, instytucje nie widzą wspólnego celu, narzucenie obowiązków współpracy z OPPP;
- reprezentowanie z urzędu osób pokrzywdzonych przez prawników Ośrodka;
- stała dostępność do pomocy prawnej i psychologicznej, a nie konieczność oczekiwania na dyżur specjalisty;
- stałość udzielania pomoc przez organizację w ramach OPPP, większa elastyczność środków



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

rozumiana jako możliwość przesuwania je pomiędzy zadaniami;

- szkolenia podnoszące kompetencje i kwalifikacje kadry organizowane w ramach OPPP;
- szybkość reakcji instytucji pomocowych;
- kampanie społeczne informujące o sytuacji osób pokrzywdzonych, upowszechnianie informacji o działalności OPPP w lokalnych mediach, współpraca z telefonami zaufania, Linią Pomocy Pokrzywdzonym;
- zwiększenie kompetencji OPPP np. możliwość zakładania Niebieskich Kart.

Reasumując należy wskazać, osoby badane wskazały jako ważny czynnik, który mógłby usprawnić ich pracę z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami, wzmocnienie pozycji Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem poprzez usankcjonowanie tworzenia i organizacji Ośrodków w formie aktu prawnego. Ponadto czynnikiem wspomagającym świadczenie pomocy byłoby podejmowanie ogólnych działań mobilizujących inne instytucje publiczne działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem do współpracy z Ośrodkami. Osoby badane wskazywały również na konieczność standaryzacji świadczonej pomocy w ramach Ośrodków.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków

Podjętym zadaniem jest określenie barier i wyzwań z jakimi spotykają się osoby wspierające osoby pokrzywdzone przestępstwem i / lub świadków rozpoczęto od zadania pytania wyjściowego, czy osoby zajmujące się pomocą osobom pokrzywdzonym wykazują postawy odbierane przez osoby pokrzywdzonej jako wtórnie wiktyimizujące. Podejmowanie próby przerzucenia odpowiedzialności na osobę pokrzywdzoną przestępstwem poprzez zadanie pytania dlaczego tak późno Pan / Pani zgłasza fakt pokrzywdzenia przestępstwem jest najczęstszą formą wtórej wiktyimizacji. Osoby pokrzywdzone odbierają to pytanie jako przyczynienie się ich do faktu doświadczania przestępstwa. Dlatego mając na uwadze fakt, że osoby pracujące w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą winny skoncentrować się na stwarzaniu atmosfery zaufania i bezpieczeństwa oraz zaniechać dokonywanie ocen postawy osoby pokrzywdzonej zasadne byłoby dokonanie ustaleń w tym zakresie. Aż 62,5 % odpowiedziało twierdząco, że pyta osoby pokrzywdzone o przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia. 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 przez osoby pracujące / współpracujące z Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą kompetencji w zakresie unikania zachowań / postaw wtórnie wiktyimizujących.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 23. Ustalanie czy osoby badane pytają osoby pokrzywdzone o przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia przestępstwem

Odpowiedzi:	N	%
Nie	11	27,5
Nie należy o to pytać	3	7,5
Tak	25	62,5
wychodzi to w trakcie rozmowy	1	2,5

W sytuacji, gdy respondenci odpowiedzieli twierdząco czy pytają osoby pokrzywdzone o przyczyny późnego zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem, zapytano je następnie jakie to są przyczyny. Umożliwiło to identyfikację barier z jakimi spotykają się osoby pokrzywdzone, także w zakresie korzystania z systemu pomocowego. Te przyczyny to też ograniczenia, które utrudniają, a niejednokrotnie uniemożliwiają proces pomocowy, co winno być uwzględnione przy opracowaniu planu pomocowego.

Tabela 24. Rodzaje przyczyn późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia przestępstwem

Rodzaj przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia przestępstwem	N	%
wstyd	20	50,0
lęk związany z możliwością pogorszenia sytuacji	18	45,0
obawa przed zemstą ze strony sprawcy	18	45,0
poczucie winy	3	7,5
poczucie lojalności wobec sprawcy	1	2,5
bezradność i bezsilność	12	30,0
brak zaufania do instytucji pomocowych	13	32,5
nieznajomość swoich praw	17	42,5
bagatelizowanie problemów	4	10,0
uzależnienie psychiczne od sprawcy	8	20,0
uzależnienie finansowe od sprawcy	16	40,0
zależność mieszkaniowa	13	32,5
obawa przed brakiem anonimowości	0	0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

inne	17	42,5
------	----	------

50 % respondentów wskazało, że główną przyczyną jest poczucie wstydu jakie towarzyszy osobom pokrzywdzonym. 42,5 % osób badanych wskazało, że najczęściej wskazywaną przyczyną nie zgłaszania faktu pokrzywdzenia jest brak znajomości swoich praw rozumiana jako nieumiejętność posługiwania się w procedurach prawnych. Zdaniem badanych w tym zakresie osoby pokrzywdzone oczekują, a niejednokrotnie również wymagają podejmowania za nich / w ich imieniu działań prawnych. 42,5 % wskazało na inne niż wymienione powyżej przyczyny późnego zgłaszania. Wśród tych przyczyn badani zgłaszali:

- ochrona dzieci przed utratą rodziny, dla dobra dzieci;
- deklarację sprawcy, że poprawi swoje zachowanie, nadzieja, że sprawca zmieni swoje postępowanie;
- brak wsparcia ze strony otoczenia / członków rodziny;
- obawa przed oceną społeczeństwa / obawa przed stygmatyzacją;
- stereotypy kulturowe, religijne lub przekonania kulturowe, religijne, środowiskowe.

To co ważne, aż 32,5 % badanych wskazało, że przyczyną bierności osób pokrzywdzonych jest brak zaufania do organów pomocowych, co winno być przedmiotem działań informacyjno – edukacyjnych oraz wizerunkowych podejmowanych przez wszystkie instytucje pomocowe.

Respondentom zadano pytanie czego potrzebują osoby pokrzywdzone przestępstwem i / lub świadkowie, by mogli korzystać z pomocy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą. 7 osób badanych wskazało, że korzystania z oferty pomocowej, gotowość do korzystania z pomocy, a w szczególności odwaga proszenia o pomoc. Badani identyfikują jako barierę występującą u osób pokrzywdzonych brak własnej świadomości w zakresie problemu i możliwych form rozwiązania problemu. Najczęstszą potrzebą wskazywaną przez osoby badane była konieczność uprawdopodobnienia faktu pokrzywdzenia przestępstwem jako warunek konieczny do skorzystania



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

z pomocy oferowanej przez Ośrodek. 12 respondentów uzależniło zgodnie z wytycznymi Dysponenta udzielanie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem od udokumentowania faktu pokrzywdzenia przestępstwem. Wśród innych oczekiwań osób pokrzywdzonych badani wskazywali na potrzebę anonimowości, sprawności i interdyscyplinarnego systemu wsparcia, dobrą atmosferę i otwarcie na potrzeby klienta / klientki ze strony kadry Ośrodka. Co trzeci badany wskazywał, że istotna jest informacja o działalności Ośrodka oraz o instytucjach pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem. Jeden z respondentów wskazał, iż istotna jest elastyczność udzielanego wsparcia dotycząca zarówno godzin otwarcia Ośrodka, jak i dostępności do kadry merytorycznej Ośrodka pod kątem bliskości miejsca świadczonej pomocy od miejsca zamieszkania osoby pokrzywdzonej, realności świadczonej pomocy rozumianej jako takiej, która w sposób efektywny i trwały zmienia sytuację osoby pokrzywdzonej. Jedna z osób badanych wskazała, że z jej perspektywy osoby pokrzywdzone w ich Ośrodku nie potrzebują niczego dodatkowego, albowiem jako organizacja katolicka realizująca szereg dodatkowych działań, są w stanie zaspokoić wszelkie potrzeby osoby pokrzywdzonej. Z perspektywy oceny tej wypowiedzi należy wskazać, że badany wskazywał na zaspokajanie potrzeb o charakterze materialnym. Istotnym problemem podniesionym przez jednego z respondentów było zabezpieczenie opieki nad dziećmi w sytuacji potrzeby skorzystania z pomocy w ramach Ośrodka. Z relacji osoby badanej wynika, że wiele klientek / klientów jako barierę w korzystaniu z pomocy Ośrodka zgłasza trudności w zabezpieczeniu opieki nad dziećmi oraz konieczność pokonywania znacznych odległości do Ośrodka / Lokalnego Punktu z dziećmi. Reasumując należy wskazać, że zdaniem pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem największą barierą w korzystaniu z oferowanego wsparcia są ograniczenia dotyczące samej osoby pokrzywdzonej (lęk, brak własnej świadomości, niewiedza itp.).

Kontynuując zagadnienie potrzeb i barier występujących u osób pokrzywdzonych w procesie korzystania ze wsparcia w ramach działalności Ośrodków, zadano respondentom kolejne pytanie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

dotyczące potrzeb osób pokrzywdzonych przestępstwem, osób im najbliższym oraz / lub świadkom przestępstw w zakresie efektywności udzielanej im pomocy. Osoby badane zostały poproszone o wczucie się w rolę swoich klientów / klientek i z ich perspektywy, w oparciu o uzyskiwane informacje zwrotne, własne obserwacje wymienili te potrzeby które wpływają na efektywność udzielanej pomocy w ramach Ośrodka. Respondenci wskazali, że są to:

- anonimowość udzielanego wsparcia (dyskrecja, ochrona danych osobowych, nie przekazywanie informacji innym osobom / instytucjom bez wiedzy i porozumienia z osobą pokrzywdzoną której te dane dotyczą);
- dostosowanie oferty pomocowej do gotowości osoby pokrzywdzonej, w szczególności nie narzucanie własnych rozwiązań i gotowych pomysłów, w sytuacji braku gotowości osoby pokrzywdzonej do podjętych działań, nie dokonywania oceny, ale też jeden z badanych wskazał, że z jego perspektywy osoby pokrzywdzonej oczekują w zakresie zwiększenia efektywności udzielanej im pomocy właśnie przejmowania odpowiedzialności za ich sytuację przez instytucje / podmioty i podejmowania działań za te osoby;
- poczucie bezpieczeństwa, rozumiane także jako poczucie stabilizacji w zakresie możliwości korzystania z oferty pomocowej w konkretnym miejscu, świadczonej przez konkretne podmioty;
- sprawność udzielanej pomocy, rozumianej jako reagowania na zgłaszane potrzeby w sposób interdyscyplinarny;
- ochrona przed wtórną wiktyimizacją ze strony instytucji pomocowych, ale także nie dokonywanie wtórnej wiktyimizacji w ramach działalności Ośrodka;
- dostępność Ośrodka – bliskiej lokalizacji w odniesieniu do miejsca zamieszkania osób pokrzywdzonych, możliwość realizacji wsparcia poza Ośrodkami / Lokalnymi Punktami w ramach mobilnej pomocy świadczonej najbliżej osób potrzebujących;
- wysokokwalifikowana kadra posiadająca doświadczenie w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, ale także posiadająca predyspozycje osobowościowe (empatia, otwartość,



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

umiejętność aktywnego słuchania);

- współpraca z innymi instytucjami / podmiotami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych by wyeliminować konieczność wielokrotnego relacjonowania sytuacji trudnych przez osobę pokrzywdzoną;
- odformalizowania udzielania pomocy rozumianego jako skoncentrowania się na procesie pomagania, a nie dokumentowania faktu pokrzywdzenia przestępstwem;
- dostosowanie oferty pomocowej do potrzeb i sytuacji konkretnej osoby, co wymaga stałego poszerzania oferty pomocowej i zapewnienia elastyczności w zakresie realizacji wsparcia;
- pomocy w opiece nad dziećmi w sytuacji korzystania z pomocy, jak również w czasie podejmowanych działań prawnych w innych instytucjach / podmiotach (np. w czasie składania zawiadomienia czy składania zeznań w sprawie).

Jeden z respondentów wskazał, że wśród grupy odbiorców działań Ośrodka pojawiają się tacy klienci / klientki, którzy od kadry Ośrodka oczekują cudów w zakresie rozwiązania ich trudnej sytuacji, bez gotowości do jakiegokolwiek zaangażowania. W ocenie badającego takie oczekiwanie podopiecznych Ośrodków winno być przedmiotem wsparcia – pomocy psychologicznej i pracy osób pierwszego kontaktu. Dwóch respondentów wskazało również, że znaczną trudności funkcjonowania Ośrodka jest to, że Ośrodki są utożsamiane z działalnością Ministerstwa Sprawiedliwości. Zdarza się w takich sytuacjach, że klienci / klientki oczekują od pracowników / współpracowników Ośrodków podejmowania działań w imieniu / w zamian za wymiar sprawiedliwości. Jedna z badanych wprost wskazała, że oczekiwaniem odbiorców działań Ośrodków jest dokonywanie wpływu na podmioty wymiaru sprawiedliwości by szybko podejmowane były działania w ich sytuacji.

Reasumując należy podkreślić, że bariery na jakie wskazywali badani można podzielić na te, które dotyczą osób pokrzywdzonych i na te, które dotyczą funkcjonowania Ośrodka. O ile Ośrodek ma możliwość zabezpieczyć odpowiednie warunki lokalowe, wpłynąć na jakość świadczonej pomocy



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

poprzez dobór kadry, to nie ma wpływu na odformalizowanie udzielanego wsparcia czy zapewnienie stabilizacji funkcjonowania Ośrodka w danym miejscu i przez dany podmiot. Bariery dotyczące osób pokrzywdzonych korzystających ze wsparcia Ośrodka winny być przedmiotem wsparcia i pomocy ze strony kadry specjalistycznej Ośrodka.

Z uwagi na fakt, że coraz częściej barierą jaką uniemożliwia lub w sposób istotny ogranicza osobom pokrzywdzonym podejmowanie działań zmierzających do zatrzymania sytuacji krzywdzenia są działania podejmowane przez sprawców nie tylko wobec osoby pokrzywdzonej, ale także wobec otoczenia – w tym systemu wsparcia, zapytano badanych czy doświadczyli ze strony sprawcy takich reakcji w związku z udzielaniem pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, które były dla nich zagrażające. Łącznie 27,5 % badanych wskazało, że doświadczało różnych form gróźb / zastraszania, które miały spowodować wycofanie się z systemu pomocowego dla danego pokrzywdzonego. Najczęściej jednak badani wskazali, że sprawcy koncentrują się na oczernianiu osób pokrzywdzonych, próbach wykazania, że to oni są pokrzywdzenia, a osoba korzystająca z pomocy Ośrodka jest sprawcą. W momencie gdy te działania nie przynoszą oczekiwanego rezultatu, sprawcy zaczynają deprecjonować organizację prowadzącą Ośrodek, chcąc w ten sposób wpłynąć na osobę pokrzywdzoną by sama zrezygnowała z korzystania z pomocy.

Tabela 25. Rodzaje reakcji sprawców wobec osób badanych

Rodzaj reakcji sprawcy:	N	%
groźenie zemstą	3	7,5
groźenie postępowaniami sądowymi	2	5,0
zastraszaniem	6	15,0
podśluchiwanie	0	0
śledzenie	0	0
podawanie się za osobę pokrzywdzoną przestępstwem	4	10,0
oczernianie osoby pokrzywdzonej przestępstwem	11	27,5
atakowanie Pani/ Pana instytucji poprzez	7	17,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

deprecjonowanie systemu wsparcia		
zniesławieniem Pani / Pana jako pracownika instytucji pomocowej	3	7,5
agresja fizyczna	0	0
żadnymi	16	40,0
Inne (brak zgody na udzielanie pomocy dzieciom przez rodzica krzywdzącego, agresja słowna, manipulacja, próba wyłudzenia informacji o osobie pokrzywdzonej)	11	27,5

Respondenci wskazali również, że wśród takich reakcji sprawców, które oni identyfikują jako odwetowe pojawiają się nie wyrażanie zgody na udzielanie dzieciom pomocy w ramach Ośrodka w związku z kwestionowaniem faktu pokrzywdzenia przestępstwem. Aż 8 respondentów wskazało, że doświadczyło agresji słownej ze strony sprawcy. Powyższe dane potwierdzają konieczność podejmowania działań ochronnych wobec pracowników instytucji pomocowych. Aktualnie pracownicy / współpracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem nie korzystają z żadnego systemu wsparcia.

Instytucje pomocowe często spotykają się z trudnościami/barierami w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Osoby badane zostały poproszone o identyfikację barier, które utrudniają efektywną pomoc pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom. Badanym został wymieniony katalog barier najczęściej występujących, z prośbą o wskazanie w skali od 1 do 6 w jakim zakresie dana bariera wpływa negatywnie na udzielanie efektywnej pomocy osobom pokrzywdzonym, przy czym 1 to w ogólnie nie wpływa, a 6 w bardzo dużym stopniu wpływa utrudniając udzielanie efektywnej pomocy. Respondenci dokonywali oceny tych barier nie tylko w odniesieniu do własnego Ośrodka, ale także innych instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 26. Bariery utrudniające efektywną pomoc pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom

Bariery utrudniające efektywną pomoc pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom	Skala 1 (w ogóle) – 6 (w bardzo dużym stopniu)	N	%
Brak koordynacji działań ukierunkowanych na pomoc pokrzywdzonym	1	3	7,5
	2	5	12,5
	3	6	15,0
	4	7	17,5
	5	13	32,5
	6	6	15,0
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem dokonali oceny wpływu braku koordynacji działań ukierunkowanych na pomoc pokrzywdzonym na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 4,0, przy czym 3 osoby spośród badanych wskazały, że brak koordynacji w ogóle nie ma wpływu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 47,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na budowanie partnerstw na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem.</p>			
Niewystarczająca współpraca między instytucjami pomocowymi	1	1	2,5
	2	4	10,0
	3	6	15,0
	4	8	20,0
	5	18	45,0
	6	3	7,5
<p>Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem dokonali oceny wpływu niewystarczającej współpracy między instytucjami pomocowymi na świadczenie</p>			



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 4,18, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazały, że brak współpracy między instytucjami pomocowymi w ogóle nie ma wpływu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 52,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na budowanie partnerstw na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem..

Brak wiedzy na temat instytucji wspierających pokrzywdzonych przestępstwem	1	2	5,0
	2	8	20,0
	3	14	35,0
	4	9	22,5
	5	7	17,5
	6	0	0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą dokonali oceny wpływu braku wiedzy pracowników instytucji pomocowych na temat innych instytucji wspierających pokrzywdzonych przestępstwem na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,28, przy czym 2 osoby spośród badanych wskazały, że brak wiedzy pracowników instytucji pomocowych na temat innych instytucji wspierających pokrzywdzonych przestępstwem w ogóle nie ma wpływu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 40 % wskazało, że w dużym i przeciętnym stopniu wpływa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na budowanie świadomości i docieranie z informacją o ofercie pomocowej w środowiskach lokalnych. Nikt z badanych nie wskazał jakoby ta bariera w bardzo dużym stopniu wpływała na efektywność świadczonej pomocy.

Niewystarczająca wiedza dotycząca uwarunkowań i konsekwencji przestępstwa	1	2	5,0
	2	3	7,5
	3	15	37,5
	4	6	15,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

	5	11	27,5
	6	3	7,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wplywu niewystarczajacej wiedzy pracownikow instytucji pomocowych dotyczacej uwarunkowan i konsekwencji pokrzywdzenia na swiadczenie efektywnej pomocy. Sredni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,75, przy czym 2 osoby spośród badanych wskazyaly, ze niewystarczajaca wiedza pracownikow instytucji pomocowych dotyczaca uwarunkowan i konsekwencji pokrzywdzenia w ogóle nie ma wplywu na efektywnosc swiadczonej pomocy, zaš łącznie 42,5 % wskazyalo, ze w duzym i przecietnym stopniu wplywa na swiadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania dzialan ukierunkowanych na budowanie swiadomosci i edukacje pracownikow instytucji pomocowych. 3 osoby wskazyaly, ze bariera ta w bardzo duzym stopniu wplywala na efektywnosc swiadczonej pomocy.

Niewystarczajaca wiedza na temat strategii formalnego postepowania z osoba, u ktorej istnieje prawdopodobienstwo pokrzywdzenia przestepstwem	1	4	10,0
	2	6	15,0
	3	11	27,5
	4	10	25,0
	5	9	22,5
	6	0	0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wplywu niewystarczajacej wiedzy pracownikow instytucji pomocowych na temat strategii formalnego postepowania z osoba, u ktorej istnieje prawdopodobienstwo pokrzywdzenia przestepstwem na swiadczenie efektywnej pomocy. Sredni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,35, przy czym 4 osoby spośród badanych wskazyaly, ze niewystarczajaca wiedza pracownikow instytucji pomocowych na temat strategii formalnego postepowania z osoba, u ktorej istnieje prawdopodobienstwo pokrzywdzenia przestepstwem w ogóle nie ma wplywu na efektywnosc swiadczonej pomocy, zaš łącznie 47,5 % wskazyalo, ze w duzym i przecietnym



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

stopniu wpływa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na budowanie świadomości i edukację pracowników instytucji pomocowych. Nikt z badanych nie wskazał jakoby ta bariera w bardzo dużym stopniu wpływała na efektywność świadczonej pomocy.

Mentalność społeczna związana z niechęcią do zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem lub bycia świadkiem w tego typu sytuacjach	1	1	2,5
	2	2	5,0
	3	3	7,5
	4	3	7,5
	5	7	17,5
	6	24	60,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem dokonali oceny wpływu mentalności społecznej związanej z niechęcią do zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem lub bycia świadkiem w tego typu sytuacjach na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 5,13, przy czym 1 osoba spośród badanych wskazała, że mentalność społeczna związana z niechęcią do zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem lub bycia świadkiem w tego typu sytuacjach w ogóle nie ma wpływu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 77,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na budowanie świadomości społecznej.

Niewystarczająca znajomość przepisów prawnych	1	2	5,0
	2	5	12,5
	3	8	20,0
	4	7	17,5
	5	11	27,5
	6	7	17,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny wptywu niewystarczajcej znajomoci przepisów prawnych na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 4,03, przy czym 2 osoby spośród badanych wskazały, że niewystarczająca znajomoci przepisów prawnych w tego typu sytuacjach w ogóle nie ma wptywu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 45 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wptywa na świadczenie efektywnej pomocy, co wymaga podejmowania działań ukierunkowanych na edukację pracowników instytucji pomocowych.

Brak środków finansowych dedykowanych na pomoc pokrzywdzonym przestępnem	1	8	20,0
	2	7	17,5
	3	11	27,5
	4	5	12,5
	5	4	10,0
	6	5	12,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny wptywu braku środków finansowych dedykowanych na pomoc pokrzywdzonym przestępnem na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,13, przy czym 8 osób spośród badanych wskazały, że brak środków finansowych dedykowanych na pomoc pokrzywdzonym przestępnem w ogóle nie ma wptywu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 22,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wptywa na świadczenie efektywnej pomocy.

Brak precyzyjnie określonych instrumentów pomocy dedykowanych dla osób pokrzywdzonych przestępnem	1	7	17,5
	2	10	25,0
	3	15	37,5
	4	1	2,5
	5	5	12,5
	6	2	5,0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wptywu braku precyzyjnie okrešonych instrumentów pomocy dedykowanych dla osób pokrzywdzonych przepięstewem na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 2,83, przy czym 7 osób spośród badanych wskazało, że brak precyzyjnie okrešonych instrumentów pomocy dedykowanych dla osób pokrzywdzonych przepięstewem w ogóle nie ma wptywu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 17,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wptywa na świadczenie efektywnej pomocy.

Niewystarczające przygotowanie w zakresie umiejętności miękkich niezbędnych do kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepięstewem	1	6	15,0
	2	7	17,5
	3	12	30,0
	4	7	17,5
	5	7	17,5
	6	1	2,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wptywu niewystarczającego przygotowania w zakresie umiejętności miękkich niezbędnych do kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepięstewem na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,13, przy czym 6 osób spośród badanych wskazało, że niewystarczające przygotowanie w zakresie umiejętności miękkich niezbędnych do kontaktu z osobą pokrzywdzoną przepięstewem w ogóle nie ma wptywu na efektywność świadczonej pomocy, zaś łącznie 20 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wptywa na świadczenie efektywnej pomocy, a 17,5 % wskazało na przeciętny wptyw na świadczenie efektywnej pomocy, co wydaje się być kluczowe z perspektywy zgłaszanego problemu. Wskaźnik tej bariery uzasadnia podejmowanie działań ukierunkowanych do podnoszenia kompetencji interpersonalnych pracowników instytucji pomocowych.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Bariery osobowościowo / emocjonalne pracowników zatrudnionych w OPPP np. bezsilność, brak zaangażowania, postawa wyższościowa i inne	1	11	27,5
	2	3	7,5
	3	9	22,5
	4	6	15,0
	5	9	22,5
	6	2	5,0

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wpływu barier osobowościowo / emocjonalnych pracowników zatrudnionych w OPPP na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 3,13, przy czym 11 osób spośród badanych wskazało, że bariery osobowościowo / emocjonalne pracowników zatrudnionych w OPPP w ogóle nie mają wpływu na efektywność świadczonej pomocy, przy czym respondenci uznali w tym przypadku, że takie bariery w ogóle nie występują, zaś łącznie 27,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływają na świadczenie efektywnej pomocy, co uzasadnia podejmowanie działań ukierunkowanych do podnoszenia kompetencji interpersonalnych pracowników instytucji pomocowych.

Trudności w kontakcie z pokrzywdzonymi spowodowane pandemią Covid-19	1	10	25,0
	2	10	25,0
	3	6	15,0
	4	3	7,5
	5	8	20,0
	6	3	7,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstewem dokonali oceny wpływu trudności w kontakcie z pokrzywdzonymi spowodowane pandemią Covid-19 na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 2,95, przy czym 10 osób spośród badanych wskazało, że trudności w kontakcie z pokrzywdzonymi spowodowane pandemią Covid-19 w ogóle nie mają wpływu na efektywność świadczonej pomocy, przy czym respondenci uznali w tym przypadku, że takie trudności w ogóle nie występują, zaś łącznie 27,5 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływają na



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

świadczanie efektywnej pomocy, co uzasadnia budowanie świadomości w zakresie możliwości korzystania z pomocy zdalnej oraz / lub zabezpieczenia pomocy specjalistycznej dla osób pokrzywdzonych bez względu na ograniczenia sanitarne spowodowane pandemią Covid-19.

Brak chęci / obawa przed wdrażaniem odpowiednich procedur przez pracowników pomocowych	1	7	17,5
	2	9	22,5
	3	13	32,5
	4	4	10,0
	5	7	17,5
	6	7	17,5

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem dokonali oceny wpływu braku chęci / obaw przed wdrażaniem odpowiednich procedur przez pracowników pomocowych na świadczenie efektywnej pomocy. Średni poziom oceny w tym zakresie wynosi 2,88, przy czym 7 osób spośród badanych wskazało, że brak chęci / obaw przed wdrażaniem odpowiednich procedur przez pracowników pomocowych w ogóle nie ma wpływu na efektywność świadczonej pomocy, przy czym respondenci uznali w tym przypadku, że takie trudności w ogóle nie występują, zaś łącznie 35 % wskazało, że w bardzo dużym i dużym stopniu wpływają na świadczenie efektywnej pomocy, co uzasadnia podejmowanie działań ukierunkowanych do podnoszenia kompetencji interpersonalnych pracowników instytucji pomocowych.

Dodatkowo zapytano badanych czy poza powyżej wymienionymi barierami inne bariery, które mogą utrudniać pomoc osobom pokrzywdzonym przestęstwem. 31 osób wskazało, że nie identyfikuje innych barier, zaś 9 osób wskazało wśród dodatkowych barier wpływających na efektywność świadczonej pomocy następujące czynniki:

- bariery technologiczne przy korzystaniu z pomocy zdalnej podczas pandemii Covid – 19;
- brak kampanii społecznych zwracających uwagę na problem szczególnej sytuacji osób pokrzywdzonych – zwracanie uwagi (medialnie) na inne sfery – odwracanie uwagi (dyskusja



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

o konwencji stambulskiej));

- brak znajomości specyfiki przemocy w rodzinie wśród sędziów i prokuratorów;
- brak realizacji zadań pomocowych dedykowanych osobom pokrzywdzonym przestępstwem przez służbę zdrowia, szkoły;
- niewykorzystywanie nowych regulacji przez Policję w zakresie tzw. ustawy antyprzemocowej;
- rozmyta odpowiedzialność (wielość instytucji);
- brak gotowości do współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi (w szczególności samorządowymi), które traktują Ośrodki w kategoriach rywalizacji;
- znaczna odległość zamieszkania od Ośrodka, problemy z dojazdem i powrotem do domu w związku z barierami komunikacyjnymi;
- przepisy wewnętrzne w OPPP (np. brak możliwości przyznania bonu przy wspólnym zamieszkiwaniu).

Mając na uwadze powyższy katalog barier, jak również planowaną standaryzację świadczonych usług poproszono respondentów by wskazali, jakie działania powinny podejmować Ośrodki, w szczególności ich pracownicy / współpracownicy, by jeszcze efektywniej świadczyć specjalistyczną pomoc, odnosząc się do stanu wyjściowego jakim był stan w dacie badania (standardy / sposób świadczenia usług adresowanych do osób pokrzywdzonych przestępstwem. Osoby badane wskazały na następujące działania, które ich zdaniem usprawniłyby świadczenie pomocy, a z drugiej strony w sposób istotny podniosłyby jakość świadczonej pomocy, a przez to jej efektywność:

- stworzenie możliwości świadczenia pomocy w sposób elastycznych zgodnie z potrzebami osób pokrzywdzonych;
- zapewnienie stałej superwizji grup zawodowych,
- przygotowanie służb pomocowych do specyfiki pracy z osobami pokrzywdzonymi



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- przestępstwem poprzez zapewnienie dostępu do bezpłatnej i specjalistycznej edukacji;
- zapewnienie dostępności do pomocy specjalistycznej dla osób pokrzywdzonych najbliżej ich miejsca zamieszkania, z jednoczesnym dostosowaniem lokalizacji Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem do realnych potrzeb pokrzywdzonych;
 - określenie i wdrożenie jednolitych standardów dla warunków lokalowych, w których świadczona ma być pomoc w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem (zapewnienie warunków do komfortowej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem);
 - nałożenie odgórnego obowiązku współpracy instytucji pomocowych z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem;
 - zapewnienie stałości świadczenia przez podmioty prowadzące Ośrodki w tych samych lokalizacjach;
 - zapewnienie pomocy / wsparcia dla dzieci osób pokrzywdzonych w czasie korzystania ze wsparcia przez rodzica / rodziców /opiekunów;
 - prawne umocowanie Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem rozumiane jako ustanowienie zasad ich tworzenia i funkcjonowania w akcie prawnym, co dodatkowo wiązało się z nobilitacją działalności Ośrodka i sprawiłoby, że Ośrodki nie byłyby traktowane jako podmioty konkurencyjne, a dodatkowo miałyby możliwość inicjowania procedury Niebieskiej Karty;
 - opracowane i wdrażane standardy świadczonej pomocy w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem jednolite w całym kraju;
 - organizacja warsztatów superwizyjnych dedykowanych dla specjalistów poszczególnych branż w celu stworzenia platformy wymiany doświadczeń i wsparcia wzajemnego w sytuacji tzw. trudnych przypadków;
 - zapewnienie stałych form doształcania pracowników / współpracowników Ośrodków 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
www.wysokiestandardy.pl
www.stowarzyszeniebonafides.pl
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- funkcjonowanie mobilnych punktów świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym (np. w gminach gdzie jest zapotrzebowanie);
- rozbudowanie działalności promocyjnej / upowszechniającej informacje o funkcjonowaniu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem, w szczególności skoncentrowanie się na lokalnych działaniach promocyjnych ukierunkowanych na „wypromowanie” oferty pomocowej konkretnego Ośrodka;
- rozszerzenie zakresu świadczonej pomocy poprzez stworzenie możliwości finansowania gotowości świadczenia przez specjalistów, a nie konieczności umawiania i oczekiwania na spotkanie ze specjalistą;
- stworzenie możliwości podejmowania pracy także ze sprawcą przestępstwa (w sytuacji, gdy jest to członek rodziny) w celu podejmowania działań zmierzających do odbudowywania więzi rodzinnych;
- rozszerzenie uprawnień prawników świadczących pomoc w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem do możliwości reprezentacji klienta / klientki OPPP przed organami / sądami w związku z faktem pokrzywdzenia przestęstwem;
- zapewnienie stałej i obligatoryjnej pomocy psychiatrycznej dla osób pokrzywdzonych przestęstwem, w szczególności dla dzieci i młodzieży.

Reasumując należy wskazać, że pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem skoncentrowali swoje propozycje zwiększenia efektywności świadczonej pomocy przede wszystkim na konieczności wypracowania i wdrożenia standaryzacji świadczonych usług, co zapewni tożsamy zakres usług (pod kątem ilościowym i jakościowym) świadczony przez różne podmioty w Polsce. Nadto na tle wypowiedzi respondentów jawi się problem współpracy i współdziałania Ośrodków z innymi instytucjami pomocowymi. Badani zgłaszają, że często są traktowani w kategoriach konkurencji. Brak jest gotowości do współpracy z Ośrodkami ze strony instytucji samorządowych, ale także podmiotów wymiaru sprawiedliwości. Zasadne jest podjęcie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

działań ukierunkowanych na wypracowanie płaszczyzny do współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi i zbudowanie partnerstw specjalistycznych na poszczególnych obszarach terytorialnych. Niewątpliwie zwiększeniu szans na efektywną współpracę służyć będzie nobilitowanie działalności Ośrodków np. poprzez usankcjonowanie prawne ich działalności i organizacji. Badani wskazują na konieczność prowadzenia stale działań promocyjno – informacyjnych, jednak dostosowanych do środowisk lokalnych w których działalność prowadzą poszczególne Ośrodki. I ostatnią istotną kwestią jest budowanie płaszczyzny współpracy pomiędzy Ośrodkami w całej Polsce, tak by umożliwić pracownikom / współpracownikom możliwość stałej wymiany doświadczeń, podnoszenia wiedzy i umiejętności, co zapewni wyższą jakość świadczonej pomocy, a przez to zwiększy jej efektywność.

W kontekście tych rozwiązań poproszono respondentów o sformułowanie rekomendacji dla Ministra Sprawiedliwości jako Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości ukierunkowanych na usprawnienie i zwiększenie efektywności udzielanej pomocy przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przesłaniem:

1. w ramach działalności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłaniem zasadne byłoby dostosowanie lokalizacji świadczonej pomocy do realnych potrzeb pokrzywdzonych, zapewnienie standaryzacji świadczonej pomocy, zapewnienie stałości świadczonej pomocy (w odniesieniu do podmiotu i miejsca), uelastycznienie świadczonej pomocy, zapewnienie jasnych zasad funkcjonowania i organizacji Ośrodków – jednolitych dla wszystkich podmiotów;
2. nałożenie na Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przesłaniem zobowiązania badania potrzeb osób pokrzywdzonych i w oparciu o nie formułowanie planów pomocowych oraz monitorowanie efektywności świadczonej pomocy;
3. budowanie i stworzenie warunków (w tym prawnych) do funkcjonowania partnerstw publiczno – prywatnych w ramach sieci pomocy pokrzywdzonym przesyłaniem na



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



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- poziomie lokalnym, ale także na poziomie ogólnopolskim;
4. realizacja stałych kampanii edukacyjno – informacyjnych przełamujących obawy pokrzywdzonych (istotna forma przekazania tej wiedzy), ale także osób najbliższych, postronnych (sąsiedzi) w celu zwiększenie świadomości społecznej dotyczącej potrzeb i sytuacji osób pokrzywdzonych przestępstwem;
 5. dbanie o wysoką jakość świadczonej pomocy poprzez systematyczne podnoszenia kwalifikacji i kompetencji kadry pomocowej, zapewnienie obowiązkowej superwizji specjalistów w ramach Ośrodków;
 6. odformalizowanie pomocy świadczonej osobom pokrzywdzonym (przy czym trudno tego oczekiwać od Dysponenta, który ponosi odpowiedzialność za powierzone środki publiczne, niemniej jednak ważne jest by zastanowić się nad formą zapewnienia takich warunków świadczenia pomocy, że w centrum zainteresowania specjalistów będzie człowiek, a nie dokumenty jakie należy w związku ze świadczoną pomocą wytworzyć);
 7. usankcjonowanie prawne tworzenia i funkcjonowania Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, w szczególności stworzenie możliwości zakładania procedury Niebieskiej Karty w ramach działalności Ośrodka, czy możliwość reprezentacji osoby pokrzywdzonej przed organami / sądami / instytucjami w związku z faktem pokrzywdzenia przestępstwem;
 8. budowanie i koordynowanie współpracy na poziomie ogólnopolskim pomiędzy Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem poprzez organizowanie cyklicznych spotkań ukierunkowanych na wymianę doświadczeń, dobrych praktyk, wzajemne podnoszenie kwalifikacji, zapewnienie jednolitych standardów świadczonych usług;
 9. premiowanie organizacji pozarządowych w konkursach ogłaszanych przez Dysponenta, które sprawdziły się w poprzednich latach w udzielaniu pomocy, współpracy z Dysponentem;
 10. rozbudowanie sieci pomocy, zwiększenie liczby punktów w środowiskach wiejskich i małych miasteczek poprzez zapewnienie mobilnych form pomocy tj. zwiększenie dostępności specjalistycznej pomocy bliżej osób pokrzywdzonych;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

11. zapewnienie w ramach Ośrodków obowiązku organizacji opieki nad dziećmi w czasie korzystania opieki przez osoby pokrzywdzone np. poprzez konieczność organizacji świetlicy / placówki opiekuńczo – wychowawczej, z której usług korzystać będą mogły dzieci / młodzież pokrzywdzone przestępstwem lub dzieci / młodzież jako osoby najbliższe osób pokrzywdzonych;
12. podejmowanie działań zmierzających zaostrzenia kar za przestępstwa, usprawnienie przebiegu postępowań karnych w szczególności tych, które są ukierunkowane przeciwko rodzinie / dzieciom / wolności seksualnej;
13. utworzenie i organizacja Specjalistycznych Centrów (badany nazwał Centrum Pomocy Dziecku) dedykowanych albo określonym grupom np. dzieciom / młodzieży / rodzinom albo grupom osób doświadczających poszczególnych przestępstw np. przemocy w rodzinie czy nadużyć seksualnych;

Z uwagi na szczególny okres w jakim przeprowadzono badania związane z pandemią COVID-19 podjęto próbę ustalenia wpływu samej pandemii na udzielanie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem przez instytucje wspierające. Większość badanych wskazało, że z perspektywy Ośrodka nie następowały żadne ograniczenia dotyczące świadczonej pomocy. Pojawiła się trudność związana z korzystaniem z pomocy przez osoby pokrzywdzone, szczególnie w okresach nasilonych obostrzeń czy okresów, w których pracownicy / współpracownicy Ośrodków przebywali na obowiązkowych kwarantannach. Wówczas ograniczone było możliwości spotkań osobistych, co było znaczną trudnością w systemie pomocowym. Jednak podejmowane działania do upowszechnienia pomocy zdalnej minimalizowały negatywne konsekwencje. Początkowo, szczególnie wiosną 2020 r. widoczne było zmniejszenie zainteresowania pomocą specjalistyczną świadczoną w ramach Ośrodków. Największą trudność związaną z korzystaniem z pomocy zdalnej wykazywały osoby starsze i dzieci, dlatego dla tych grup konieczne było / jest zapewnienie wsparcia bezpośredniego. Ponadto osoby badane zidentyfikowały następujące trudności dla osób pokrzywdzonych



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



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

przestępstwem w związku z pandemią COVID-19:

- ograniczony dostęp do specjalistów / instytucji pomocowych (znaczna część instytucji pomocowych świadczyła pomoc tylko zdalną, co było dla wielu osób, szczególnie w początkowej fazie pandemii barierą nie do pokonania, co skutkowało wycofaniem się z poszukiwania pomocy w sytuacji pokrzywdzenia);
- trudności w komunikacji środkami transportu publicznego z uwagi na obostrzenia sanitarne;
- lęk przed możliwością zakażeniem się wirusem COVID -19;
- konieczność zapewnienia opieki nad dziećmi w związku z edukacją zdalną,
- częsta przymusowa izolacja ze sprawcą, wiązała się z poddawaniem osób pokrzywdzonych działaniom negatywnym ze strony sprawcy, co niejednokrotnie powodowało wycofanie się z dążenia do zmiany własnej sytuacji przez osoby pokrzywdzone;
- ograniczony kontakt z instytucjami współpracującymi;
- znaczne wydłużenie czasu rozpoznawania spraw przez Sądy / Prokuratury, co dodatkowo osłabiło zaufanie osób pokrzywdzonych do organów wymiaru sprawiedliwości i poczucie, że ich sytuacja może ulec zmianie;
- osoby pokrzywdzone zostały pozbawione dostępu do akt postępowań z uwagi na obostrzenia covidowe, co skutkowało obniżeniem efektywności świadczonej pomocy prawnej np. na etapie sporządzenia zażalenia bez możliwości zapoznania się z fotokopią akt postępowania dostarczaną dotychczas przez osoby pokrzywdzone;

Respondenci w związku z koniecznością wdrożenia możliwości świadczenia pomocy specjalistycznej w formie zdalnej również dokonali oceny pomocy zdalnej pod kątem efektywności i skuteczności świadczonej pomocy. Część badanych wskazała, że pomoc zdalna utrudniała efektywną i skuteczną pomoc z uwagi na trudności techniczne, brak umiejętności cyfrowych przez



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

osoby pokrzywdzone, brak możliwości prowadzenia swobodnej rozmowy bez udziału sprawcy. Przeciwnicy pomocy zdalnej wskazywali również, że forma pomocy zdalnej utrudniała w sposób istotny możliwość weryfikacji sytuacji rodzinnej. Niemniej jednak znaczna większość respondentów wskazała, że pomoc zdalna w sposób istotny ułatwiła osobom pokrzywdzonym zabezpieczenie specjalistycznej pomocy także w okresie pandemicznym, zapewniając osobom poczucie bezpieczeństwa, ale także ułatwiając kwestie logistyki w zakresie organizacji czasu i możliwości korzystania z pomocy bez konieczności dojazdu. To powodowało, że pomoc docierała także do osób, które dotychczas miały trudności komunikacyjne w dojeździe do Ośrodków.

Reasumując niewątpliwie porady zdalne świadczone w ramach Ośrodków zapewniły ciągłość pomocy świadczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem, co zapewniło im poczucie bezpieczeństwa i stabilizacji. Jednak jednostkowe ograniczenia osób pokrzywdzonych winny skutkować zapewnieniem dla osób pokrzywdzonych również możliwości korzystania z pomocy stacjonarnej w Ośrodku z zapewnieniem warunków sanitarnych adekwatnych do wytycznych sanepidu. Z perspektywy większości Ośrodków w okresie największych obostrzeń znacznie zmniejszyła się liczba osób pokrzywdzonych zgłaszających się do Ośrodków, co wynikało nie z faktu zatrzymania przestępczości, a z sytuacji zależności osób pokrzywdzonych od sprawcy w tym okresie.

W sytuacji utrzymującego się stanu zagrożenia epidemicznego, pracownicy / współpracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem wskazali na następujące czynniki, które wpływałyby na zwiększenie efektywności świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, przy utrzymaniu możliwości świadczenia pomocy w sposób hybrydowy w Ośrodkach (pomoc świadczona bezpośrednio w Ośrodku i zdalnie):

- podnoszenie kwalifikacji pracowników Ośrodków w zakresie świadczenia pomocy zdalnej;
- edukacja w zakresie możliwości korzystania z pomocy zdalnej, ukierunkowana na świadomość korzyści płynących z możliwości korzystania z pomocy zdalnej, ale przede wszystkim na niwelowanie barier cyfrowych (umiejętności korzystania z urządzeń



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

zapewniających wysoką jakość pomocy zdalnej);

- zabezpieczenie bezpośredniej dostępności do instytucji pomocowych dla osób pokrzywdzonych (zdaniem badanych instytucje pomocowe nie mogą być zamknięte dla osób pokrzywdzonych, a pomoc winna być realizowana w sposób co najmniej hybrydowy);
- przyśpieszenie rozpoznawania spraw karnych w sprawach dotyczących rodziny, wolności seksualnych;
- wyprowadzenie rozpraw zdalnych także w toku postępowania karnego, co znacznie przyśpieszyłoby rozpatrywanie spraw;
- wprowadzenie możliwości wykonywania czynności w toku postępowania przygotowawczego w formie zdalnej;
- nagrywanie czynności w toku postępowania przygotowawczego;
- zapewnienie w każdej gminie / większych miejscowościach dostępu do pomieszczenia wyposażonego w warunki techniczne umożliwiające korzystanie z pomocy zdalnej w sposób bezpieczny i komfortowy (na zasadzie pokoju przy Ośrodku Pomocy Społecznej, z którego osoba pokrzywdzona i / lub świadek będą mogli połączyć się ze specjalistą w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem);
- zabezpieczenie dla pracowników / współpracowników Ośrodków niezbędnych środków ochrony sanitarnej, dostosowanie pomieszczeń do warunków sanitarnych wynikających z obostrzeń epidemicznych.

Resumując należy podkreślić, że respondenci mimo, iż część wyraziła sceptyczny stosunek do możliwości świadczenia pomocy w formie zdalnej, to większość wprost wskazywała, że dla komfortu osób pokrzywdzonych taka forma pomocy winna być zachowana, a powinny być podejmowane działania ukierunkowane na eliminowanie barier w zakresie korzystania z tej formy pomocy.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

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

Ostatnim celem podczas badania pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem była identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadkami. Identyfikacja tych kompetencji umożliwi nie tylko właściwy dobór kadry Ośrodków, ale również wskaże kierunki kształcenia kadry Ośrodków, które pozwolą na zwiększenie efektywności i jakości świadczenia pomocy. Wszyscy respondenci wskazywali na konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji przez kadry pomocowe oraz umożliwienie superwizji świadczonej pomocy. Deklarowali gotowość udziału w spotkaniach branżowych ogólnopolskich, podczas których dochodziłoby do wymiany doświadczeń, w czym upatrują również możliwość podnoszenia jakości świadczonej pomocy.

By możliwe było ustalenie potrzeb szkoleniowych kadry Ośrodków, zapytano w pierwszej kolejności jaką wiedzę i umiejętności winny wykazywać się osoby świadczące pomoc pokrzywdzonym przestępstwem. Badani zostali poproszeni o wskazanie kluczowych kompetencji w kontekście pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom?

Tabela 27. Rodzaje kluczowych kompetencji osób świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom

Rodzaj kompetencji:	N	%
znajomość form i zasad świadczenia pomocy w OPPP	15	37,5
znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy	20	50,0
znajomość uwarunkowań zjawiska przestępczości	13	32,5
znajomość przepisów prawa	20	50,0
znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego	15	37,5
komunikacja	19	47,5
aktywne słuchanie	25	62,5
budowanie zaufania w relacji	10	25,0
empatia	34	85,0
zarządzanie emocjami (opanowanie)	0	0



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

elastyczność	2	5,0
zorientowanie na cel	7	17,5
pewność siebie	0	0
okazywanie szacunku	9	22,5
współpraca w zespole	9	22,5
asertywność	3	7,5
świadomość swoich mocnych i słabych stron	0	0
umiejętność analitycznego myślenia	3	7,5
radzenie sobie ze stresem	1	2,5
otwartość i chęć zdobywania nowej wiedzy	0	0
asertywność	0	0
zarządzanie zespołem	3	7,5
koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem	3	7,5
inne	21	52,5

85 % badanych wskazało jako najważniejszą kompetencję empatię, a 62,5 % umiejętność aktywnego słuchania. Większość badanych również koncentrowała w katalogu kluczowych umiejętność kompetencje interpersonalne tj. komunikacja, budowanie zaufania w relacji, okazywanie szacunku rozmówcy. 50 % badanych wskazało na konieczność znajomości instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy oraz znajomości przepisów prawa. 37,5 % badanych wymieniło wśród kluczowych kompetencji znajomość form i zasad świadczenia pomocy w OPPP oraz znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego, zaś 32,5 % wymieniło znajomość uwarunkowań zjawiska przestępczości. Zdaniem badanych nie ma znaczenia wśród kompetencji osób pomagających w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem umiejętność zarządzania emocjami (opanowanie), pewność siebie, świadomość swoich mocnych i słabych stron, otwartość i chęć zdobywania nowej wiedzy, asertywność.

Zakładając, że ludzie różnią się pod względem swojej wiedzy oraz umiejętności związanych z działaniem w różnych sytuacjach zawodowych poproszono respondentów by dokonali oceny własnego poziomu wiedzy, umiejętności / przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

przestępstwem i / lub świadków. Oceny dokonywano w skali od 1, co oznaczało bardzo nisko do 6, co oznaczało bardzo wysoko. Średnia ocena efektywności została określona na poziomie 4,98, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 100 % osób uczestniczących w badaniu, nikt nie ocenił bardzo nisko i nisko swojego poziomu przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Tabela 28. Autoocena poziomu wiedzy, umiejętności /przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadków

Skala 1 (bardzo mała) – 6 (w bardzo duża)	N	%
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	10	25,0
5	21	52,5
6	9	22,5

Następnie zapytano osoby badane jakie zasoby identyfikują u siebie, które ich zadaniem sprzyjają wspieraniu pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków. Respondenci niemalże jednomyślnie wskazali, że jest to empatia i wrażliwość na osoby pokrzywdzone i zgłaszane przez nich problemy. Ponadto osoby badane wskazywały na następujące zasoby, które w ich odczuciu predestynują je do pracy z / i na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem:

- aktywne słuchanie (umiejętności komunikacyjne);
- doświadczenie zawodowe i życiowe;
- pasja w działaniu;
- umiejętność rozpoznania potrzeb osób pokrzywdzonych (umiejętność diagnozy potrzeb i zasobów osób pokrzywdzonych);
- umiejętność dostosowanie języka do klienta;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- budowanie zaufania;
- analityczne / strategiczne myślenie;
- zorientowanie na cel w procesie pomagania;
- wiedza psychologiczna / wiedza prawnicza / wiedza o prawach osób pokrzywdzonych;
- cierpliwość;
- indywidualne podejście do każdego klienta;
- możliwość i umiejętność współpracy zespołowej / interdyscyplinarnej oraz z instytucjami / osobami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem;
- sprawczość działania;
- umiejętność przekierowania podejmowania decyzji na osobę pokrzywdzoną (zaniechanie przejmowania odpowiedzialności za osoby, którym udzielana jest pomoc / wsparcie);
- dyskrecja;
- własny krąg kontaktów do pracowników instytucji pomocowych;
- opanowanie, umiejętność panowania nad emocjami;
- konsekwencja w pomaganiu;
- stałe podnoszenie własnych kwalifikacji (udział w szkoleniach, superwizji);
- znajomość środowiska lokalnego w zakresie posiadanych zasobów, instytucji / podmiotów oferujących pomoc i wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem;

Reasumując należy wskazać, że największym zasobem pracowników Ośrodków identyfikowanym przez nich samych są kompetencje interpersonalne, które z uwagi na specyfikę problemu osób pokrzywdzonych są niezbędne dla stworzenia skutecznych i efektywnych warunków pomocowych. Istotne jest również, że kadra pomocowa Ośrodków wskazuje, iż w katalogu zasobów własnych jest przygotowanie do świadczenia profesjonalnie pomocy rozumiane jako wykształcenie, podnoszenia własnych kompetencji i kwalifikacji oraz doświadczenie zawodowe i życiowe.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

By sprecyzować jaką dokładnie wiedzę dotyczącą przepisów prawnych z zakresu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem respondenci chcieliby u siebie poszerzyć, przedstawiono katalog tematów związanych z aspektami prawnymi świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Osoby badane poza wymienionymi poniżej zagadnieniami prawnymi, wskazywali, że chętnie uczestniczyliby w szkoleniach dotyczących prawa rodzinnego, nowelizacji przepisów prawnych dotyczących pomocy pokrzywdzonym, ale także nowelizacji przepisów prawnych w zakresie prawa materialnego i proceduralnego.

Tabela 29. Rodzaju wiedzy z zakresu przepisów prawnych, którą badani chcieliby u siebie poszerzyć

Rodzaj wiedzy z zakresu przepisów prawnych:	N	%
prawa osób pokrzywdzonych przestępstwem	8	20
prawne narzędzia zapewnienia ochrony osobom pokrzywdzonym przestępstwem	13	32,5
uprawnienia świadka przestępstwa	1	2,5
wdrażanie procedury Niebieskiej Karty	1	2,5
interwencyjne działania instytucji w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa na rzecz osoby pokrzywdzonej przestępstwem	4	10
prawa i obowiązki pracowników instytucji pomocowych w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem	5	12,5
rozwiązania prawne na podstawie tzw. ustawy antyprzemocowej	18	45
ustawa o przeciwdziałaniu przemocy rodzinie	3	7,5
tajemnica zawodowa pracowników instytucji pomocowych w związku z udziałem w postępowaniu karnym	3	7,5
postępowanie karne w sytuacji zgłoszenia fakty podejrzenia popełnienia przestępstwa	4	10
postępowanie wykonawcze w sytuacji skazania sprawcy przestępstwa	1	2,5
zasady ochrony osoby pokrzywdzonej przestępstwem i świadka	0	0
sposoby izolacji sprawcy od osoby pokrzywdzonej	3	7,5



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

przestępstwem na etapie trwania postępowania karnego		
nieodpłatna pomoc prawna dla osób pokrzywdzonych przestępstwem	0	0
koszty pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem	1	2,5
aktualizacja przepisów prawa	4	10
nie wiem	5	12,5
inne	18	45

W obszarze zainteresowania 45 % osób badanych znajdują się zagadnienia prawne związane ze stosowaniem rozwiązań prawnych na podstawie tzw. ustawy antyprzemocowej. 32,5 % badanych wskazało, że poszerzyłoby swoją wiedzę dotyczącą prawnych narzędzi zapewnienia ochrony osobom pokrzywdzonym przestępstwem. W obszarze zainteresowania pracowników Ośrodków nie znajdowały się zagadnienia związane z zasadami ochrony osoby pokrzywdzonej przestępstwem i świadka oraz zapewnieniem nieodpłatnej pomocy prawnej dla osób pokrzywdzonych.

By móc zestawić zakres oczekiwań dotyczących poszerzenia wiedzy z zakresu wiedzy prawnej dotyczącej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, z możliwością jej faktycznego wykorzystania w pracy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem, zapytano badanych jaką dokładnie wiedzę i umiejętności dotyczące prawnej sytuacji osób pokrzywdzonych przestępstwem wykorzystują w trakcie wykonywania pracy na rzecz osób pokrzywdzonych. 52,5 % badanych wskazało, że najczęściej korzystają z procedury inicjowania postępowania karnego, a 40 % wskazało na przepisy dotyczące przebiegu postępowania karnego. Aż 42,5 % respondentów wskazało na stosowanie przepisów tzw. ustawy antyprzemocowej, a 37,5 % rozwiązań prawnych dotyczących izolacji sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 30. Rodzaj wiedzy z zakresu przepisów prawnych, którą wykorzystują podczas wykonywanej pracy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem

Wiedza niezbędna podczas wykonywanej pracy:	N	%
procedura inicjowania postępowania karnego	21	52,5
przebieg postępowania karnego	16	40
materiał dowodowy w toku postępowania karnego	9	22,5
środki zapobiegawcze stosowane wobec sprawcy w toku postępowanie karnego	12	30
procedura wdrażania Niebieskiej Karty	9	22,5
narzędzia prawne izolujące sprawcę od osoby pokrzywdzonej przestępstwem	15	37,5
uregulowań tzw. ustawy antyprzemocowej	17	42,5
sytuacja świadka w postępowaniu karnym	6	15
ochrona danych osobowych przez instytucje w związku z wdrożeniem procedury karnej	1	2,5
miejsca udzielania specjalistycznej pomocy prawnej/psychologicznej	11	27,5
koszty pomocy prawnej	1	2,5
nie wiem	3	7,5
inne	7	17,5

Wśród kategorii innych, badani wskazali na stosowanie przepisów prawa rodzinnego koniecznych do uregulowania sytuacji rodzinnej w przypadku przestępstw przeciwko rodzinie.

Reasumując należy podkreślić, że zakres tematyczny stosowanych przez pracowników / współpracowników przepisów prawa w pracy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem pokrywa się z zakresem przepisów prawnych, które badani chcieliby u siebie poszerzyć.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Podsumowanie

Przeprowadzone badanie z udziałem 40 pracowników / współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem funkcjonujących w ramach ogólnopolskiej Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem pozwoliła stworzyć aktualny obraz funkcjonującego systemu pomocowego dedykowanego osobom pokrzywdzonym przepiępstwem i / lub świadkom. Analiza powyższych danych wskazuje co następuje.

W zakresie analizy aktualnego systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przepiępstwem i / lub świadków oraz ocena efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem, ustalono:

1. badani zgłaszają istotne zastrzeżenia w zakresie współpracy z instytucjami pomocowymi działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych przepiępstwem, co niejednokrotnie wynika z postrzegania Ośrodków w kategorii rywalizacji. Wśród instytucji / podmiotów, z którymi badani nie mieli żadnego kontaktu w ramach świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym są: Żandarmeria, podmioty ekonomii społecznej, Specjalistyczne Ośrodki Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, Ośrodki Interwencji Kryzysowej / Punkty Informacyjno – Konsultacyjne, Poradnie Psychologiczno – Pedagogiczne / Poradnie Rodzinne, służba zdrowia, prokuratura, kuratorzy sądowi, Komisje ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, urzędy pracy. Są to kluczowe instytucje, których zaangażowanie w ofertę pomocową zapewniłoby kompleksową i interdyscyplinarną pomoc pokrzywdzonym. Konieczne jest zwiększenie działań Ośrodków ukierunkowanych na współpracę i współdziałanie z innymi instytucjami pomocowymi, które posiadają równie istotny wpływ na efektywność pomocy pokrzywdzonym, jak Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem.
2. 67,5 % badanych wskazało, że na terenie działania ich Ośrodka funkcjonuje Sieć Pomocy



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Pokrzywdzonym Przesłpstwem rozumiana jako sformalizowana forma współpracy z innymi instytucjami / podmiotami działającymi na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestpstwem. Respondenci dokonali oceny funkcjonujących Sieci, oceniając ich efektywność na poziomie 4,56, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 55 % osób uczestniczących w badaniu. To oznacza, że na terenie funkcjonowania znacznej ilości ośrodków nadal nie utworzono Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem, co wymaga zmiany i udzielenia wsparcia Ośrodkom w zakresie zbudowania lokalnych partnerstw tematycznych;

3. 37,5 % badanych wskazało, że posiada wiedzę o funkcjonującej w Polsce Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem, co oznacza, że nieznaczny odsetek Ośrodków współpracuje z innymi Ośrodkami w Polsce. Badani w trakcie rozmów wskazywali na konieczność budowania platformy wymiany doświadczeń pomiędzy Ośrodkami, w szczególności poszczególnymi specjalistami. Możliwość systematycznych spotkań (także w formie zdalnej) stwarzałaby możliwość nie tylko wymiany doświadczeń, ale wypracowywania standardów świadczonej pomocy, tak by stale podnosić efektywność świadczonej pomocy w ramach działalności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem. Jest to o tyle istotne, że to osoby, które posiadały doświadczenie we współpracy z innymi Ośrodkami i wiedzę o ogólnopolskiej Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem oceniło efektywność funkcjonowania sieci bardzo wysoko, bo na poziomie 4,47, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 80 % osób uczestniczących w badaniu;
4. zdaniem osób uczestniczących w badaniu zasadne jest by działania zmierzające do budowania współpracy / partnerstw były podejmowane na skutek odgórnych dyspozycji. Badani wskazywali jako przykład efektywności takich inicjatyw Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości podejmowanych okazjonalną współpracą z Policją, Prokuraturą, kuratorami sądowymi w ramach Tygodnia Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem. W tym okresie przedstawiciele instytucji pomocowych sami kontaktowali się z pracownikami Ośrodków



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

i zgłaszali gotowość wspólnych dyżurów. To powodowało nawiązanie kontaktów, ale także możliwość zdobywania wiedzy przez pracowników instytucji o ofercie pomocowej Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem.

W zakresie analizy 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 przესłpstwem i/lub świadkami oraz sposobów wykorzystywania tych narzędzi, ustalono:

1. w trakcie badania pracownicy Ośrodków mieli możliwość wskazania na stosowane narzędzia pomocowe w związku wdrażaniem rozwiązań prawnych i instytucjonalnych dedykowanych osobom pokrzywdzonym. 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 przesuwa inicjowanie postępowań karnych na inne instytucje pomocowe lub wprost na osobę pokrzywdzoną. Pracownicy Ośrodków wykazują niską aktywność jako organizacji społecznych inicjujących czy też uczestniczących w postępowaniach karnych w celu ochrony interesów osób pokrzywdzonych. Zakres pomocy pracownicy Ośrodków koncentrują na zapewnieniu pomocy specjalistycznej, w tym wykorzystania instrumentów pomocy materialnej dostępnych w ramach oferty Ośrodka;

Zasadne jest jednak podjęcie działań edukacyjnych ukierunkowanych na opracowanie przez pracowników Ośrodków 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).



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

2. osoby badane dokonały również oceny efektywności stosowanych rozwiązań instytucjonalnych i prawnych przez inne podmioty i instytucje pomocowe. W sposób niemalże jednomyślny wskazano, że najefektywniejszą formą pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem jest natychmiastowe odizolowanie sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Respondenci wskazywali, że czas nawet okresowej izolacji sprawcy od osoby pokrzywdzonej jest dla nich stworzoną możliwością do konstruktywnej pomocy osobie pokrzywdzonej, które w bezpiecznych dla siebie warunkach jest w stanie podjąć decyzje w zakresie możliwych rozwiązań trudnej sytuacji. 40 % osób uczestniczących w badaniu wskazało, że efektywną formą wsparcia i pomocy osobom pokrzywdzonym jest nadal procedura Niebieskiej Karty. To jest o tyle ważne, że pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem nie mają uprawnień do inicjowania procedury, co stanowi kolejne działanie wskazywane jako niezbędne do usprawnienia pomocy świadczonej przez Ośrodki;
3. dokonano oceny funkcjonalności narzędzi pomocowych oferowanych osobom pokrzywdzonym w ramach działalności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem. 100 % badanych wskazało, że z perspektywy pokrzywdzonej najefektywniejszą formą pomocy jest pomoc prawna. Niemalże na równym poziomie ocenili wpływ pomocy psychologicznej / psychoterapeutycznej na niwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem. Istotne znaczenie ma również możliwość zabezpieczenia pomocy o charakterze materialnym. To co istotne osoby pracujące w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem wskazały, że sporadycznie oferowana jest pomoc spoza wachlarza oferty pomocowej Funduszu Sprawiedliwości. Wydaje się, że zasadne jest promowanie w ramach działalności Ośrodków innowacyjnych form wsparcia dla osób pokrzywdzonych, które będą kompatybilne wobec oferty pomocowej świadczonej z Funduszu Sprawiedliwości.;



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

4. nikt z osób badanych nie wskazał jako efektywnej formy pomocy – całodobowego telefonu zaufania czy ogólnopolskiej Linii Pomocy Pokrzywdzonym funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości. Podobnie jak zapewnienie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej, co może wynikać z braku zapotrzebowania na tego rodzaju formę pomocy. Zasadne jest w związku z tym podjęcie działań ukierunkowanych zbudowanie współpracy pomiędzy podmiotami prowadzącymi Ośrodki a podmiotem prowadzącym Linie Pomocy Pokrzywdzonym. Ważne jest budowanie i promowanie współpracy pomiędzy instytucjami / organizacjami realizującymi działania w ramach Funduszu Sprawiedliwości, co zapewni spójność i jednolitość oddziaływań oraz zwiększy efektywność realizowanych celów Programu Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem.

W zakresie określenia zasobów, potrzeb szkoleniowo – rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków, ustalono:

1. badani dokonując oceny własnego poziomu wiedzy i umiejętności / przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem wykazali na poziomie 4,98, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 100 % osób uczestniczących w badaniu. Mimo to badani wskazali potrzebę podnoszenia swoich kwalifikacji i treningu umiejętności z uwagi na potrzebę podnoszenia kwalifikacji. Badani wskazali, że istotne z uwagi na potrzebę zwiększenia efektywności świadczonej pomocy jest zapewnienie możliwości udziału w superwizji grupowej ukierunkowanej na analizę tzw. trudnych przypadków.
2. badani wskazali, że kluczowymi kompetencjami osób świadczących pomoc pokrzywdzonym przestępstwem są obok kompetencji interpersonalnych, doświadczenie zawodowe i życiowe, wiedza psychologiczna oraz prawna. Ważne jest by zapewnić kadrze Ośrodków stały dostęp do możliwości nabywania nowych umiejętności, trenowania dotychczas



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- posiadanych umiejętności, jak również nabywania wiedzy niezbędnej do świadczenia interdyscyplinarnej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Istotne jest to, że podmioty prowadzące Ośrodki sporadycznie organizują formy kształcenia dedykowane dla kadry Ośrodków, co wynika z braku środków na ten cel. Chętnie korzystają z oferty szkoleniowej nieodpłatnej organizowanej przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości lub / i podmioty realizujące zadania powierzone przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości;
3. najbardziej preferowaną formą podnoszenia kompetencji przez kadrę pomocową Ośrodków są szkolenia realizowane stacjonarnie. Jednak z uwagi na sytuację epidemiczną akceptowalną formą podnoszenia kwalifikacji są też szkolenia online, webinary lub konferencjach online. Pracownicy Ośrodków precyzyjnie wskazali zakres tematyczny szkoleń, w których wyrazili gotowość uczestnictwa, co stanowi punkt wyjścia do podjęcia działań zmierzających do profesjonalizacji kadr pomocowych działających w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą;
 4. większość badanych diagnozując zasoby własnego Ośrodka w pierwszej kolejności wskazywali, na kadrę Ośrodka z uwagi na kompetencje, doświadczenie, profesjonalizm oraz umiejętność współpracy interdyscyplinarnej. Mając na uwadze specyfikę problemu na rzecz, którego działalność prowadzą Ośrodki, skoncentrowanie swoich zasobów na kadrze daje gwarancję efektywności udzielanej pomocy. 50 % respondentów wskazywało również na dobre warunki lokalowe, zapewniające dyskrecję i komfort pracy z osobami pokrzywdzonymi;
 5. osoby badane wskazały jako ważny czynnik, który mógłby usprawnić ich pracę z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadkami, wzmocnienie pozycji Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą poprzez usankcjonowanie tworzenia i organizacji Ośrodków w formie aktu prawnego. Ponadto czynnikiem wspomagającym świadczenie pomocy byłoby podejmowanie ogólnych działań mobilizujących inne instytucje publiczne działające na



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem do współpracy z Ośrodkami. Osoby badane wskazywały również na konieczność standaryzacji świadczonej pomocy w ramach Ośrodków.

W zakresie określenia barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków, z uwzględnieniem kryzysu związanego z sytuacją epidemiologiczną, ustalono:

1. 62,5 % mimo deklarowanych kompetencji i kwalifikacji w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, podczas kontaktu z osobą pokrzywdzoną pyta o przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia przestępstwem, co niewątpliwie jest przejawem wtórnej wiktymizacji osób pokrzywdzonych. Większość badanych, którzy pytają o przyczyny późnego zgłaszania faktu doświadczenia przestępstwa, wskazywało na występujące u osób pokrzywdzonych poczucie wstydu, lęk związany z możliwością pogorszenia sytuacji oraz obawę przed zemstą ze strony sprawcy jako przyczyny późnego zgłaszania faktu popełnienia przestępstwa. Należy także zwrócić uwagę, że aż 32,5 % badanych wskazało, że przyczyną bierności osób pokrzywdzonych jest brak zaufania do organów pomocowych, co winno być przedmiotem działań informacyjno – edukacyjnych oraz wizerunkowych podejmowanych przez wszystkie instytucje pomocowe;
2. badani zidentyfikowali bariery występujące u osób pokrzywdzonych jako czynniki wpływające na efektywność świadczonej pomocy. Wśród nich wskazali przede wszystkim brak własnej świadomości po stronie osób pokrzywdzonych w zakresie problemu i możliwych form rozwiązania problemu. Najczęstszą potrzebą wskazywaną przez osoby badane była konieczność uprawdopodobnienia faktu pokrzywdzenia przestępstwem jako warunek konieczny do skorzystania z pomocy oferowanej przez Ośrodek. Wśród innych oczekiwań osób pokrzywdzonych badani wskazywali na potrzebę anonimowości, sprawności i interdyscyplinarnego systemu wsparcia, dobrą atmosferę i otwarcie na potrzeby klienta / klientki ze strony kadry Ośrodka. Co trzeci badany wskazywał, że istotna jest informacja



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

o działalności Ośrodka oraz o instytucjach pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem;

3. bariery na jakie wskazywali badani można podzielić na te, które dotyczą osób pokrzywdzonych i na te, które dotyczą funkcjonowania Ośrodka. O ile Ośrodek ma możliwość zabezpieczyć odpowiednie warunki lokalowe, wpłynąć na jakość świadczonej pomocy poprzez dobór kadry, to nie ma wpływu na odformalizowanie udzielanego wsparcia czy zapewnienie stabilizacji funkcjonowania Ośrodka w danym miejscu i przez dany podmiot. Bariery dotyczące osób pokrzywdzonych korzystających ze wsparcia Ośrodka winny być przedmiotem wsparcia i pomocy ze strony kadry specjalistycznej Ośrodka oraz podstawą diagnozy niezbędne w opracowywaniu i wdrażaniu planu pomocowego;
4. barierą jaka uniemożliwia lub w sposób istotny ogranicza osobom pokrzywdzonym podejmowanie działań zmierzających do zatrzymania sytuacji krzywdzenia są działania podejmowane przez sprawców nie tylko wobec osoby pokrzywdzonej, ale także wobec otoczenia – w tym systemu wsparcia. 27,5 % badanych wskazało, że doświadczało różnych form gróźb / zastraszania, które miały spowodować wycofanie się z systemu pomocowego dla danego pokrzywdzonego. Najczęściej jednak badani wskazali, że sprawcy koncentrują się na oczernianiu osób pokrzywdzonych, próbach wykazania, że to oni są pokrzywdzenia, a osoba korzystająca z pomocy Ośrodka jest sprawcą. W momencie, gdy te działania nie przynoszą oczekiwanego rezultatu, sprawcy zaczynają deprecjonować organizację prowadzącą Ośrodek, chcąc w ten sposób wpłynąć na osobę pokrzywdzoną by sama zrezygnowała z korzystania z pomocy. Ważne jest by podejmować działania ochronne wobec pracowników Ośrodków przed nieuprawnionymi atakami ze strony sprawców, które pozwolą ochronić osobę pokrzywdzoną i zapewnić jej poczucie bezpieczeństwa i własnej sprawczości;
5. badani dokonując identyfikacji i oceny barier utrudniających efektywną pomoc pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom odnieśli się nie tylko do własnego Ośrodka,



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

- ale także innych instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem. Kluczową barierą utrudniającą świadczenie efektywnej pomocy jest mentalność społeczna związana z niechęcią do zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem lub bycia świadkiem w tego typu sytuacjach. Podobnie istotne ograniczenie na świadczenie w sposób efektywny pomocy ma niewystarczająca współpraca między instytucjami pomocowymi, co wymaga wdrożenia działań ukierunkowanych na budowanie współpracy na poziomie każdego Ośrodka, z jednoczesnym podejmowaniem działań odgórnych przez Dysponenta Funduszu, zachęcających instytucje / podmioty pomocowe do współpracy z Ośrodkami w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem;
6. większość badanych wskazało, iż pandemia COVID-19 z perspektywy Ośrodków nie wpłynęła na udzielanie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Ośrodki zabezpieczyły osobom pokrzywdzonym dostęp do pomocy w systemie hybrydowym budując jednocześnie świadomość w zakresie możliwości korzystania z pomocy zdalnej. Wdrażanie hybrydowego systemu pomocy, w ramach Ośrodków stworzyło trudności po stronie osób pokrzywdzonych wynikających z ograniczeń cyfrowych, mentalnych, wiekowych. Pracownicy Ośrodków wskazali natomiast, że pandemia COVID-19 w sposób istotny wpłynęła na świadczenie pomocy pokrzywdzonym przez instytucje pomocowe z uwagi na brak / ograniczenia w kontakcie bezpośredniego oraz w postaci ograniczenia w funkcjonowaniu instytucji pomocowych. W sposób istotny pandemia wpłynęła na funkcjonowanie wymiaru sprawiedliwości powodując istotną przewlekłość postępowań, co dodatkowo pozbawiała osoby pokrzywdzone zaufania do organów ścigania;
7. jako sposób na zwiększenie efektywności świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w sytuacji pandemii COVID-19 badani najczęściej wskazywali na zwiększenie (utrzymanie) kontaktu bezpośredniego, zwiększenie dostępności do pomocy w formie zdalnej oraz przeprowadzenie kampanii informacyjnej w zakresie dostępności do pomocy. Osoby badane zaproponowały również wdrożenie specjalnych procedur karnych w okresie



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

pandemii zmierzających do przyśpieszenia postępowań karnych dotyczących przestępstw przeciwko rodzinie i wolności seksualnych;

8. w kontekście powyższych barier pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem sformułowali propozycje zwiększenia efektywności świadczonej pomocy koncentrując się na konieczności wypracowania i wdrożenia standaryzacji świadczonych usług, co zapewni tożsamy zakres usług (pod kątem ilościowym i jakościowym) świadczony przez różne podmioty w Polsce. Nadto na tle wypowiedzi respondentów jawi się problem współpracy i współdziałania Ośrodków z innymi instytucjami pomocowymi. Badani zgłaszają, że często są traktowani w kategoriach konkurencji. Brak jest gotowości do współpracy z Ośrodkami ze strony instytucji samorządowych, ale także podmiotów wymiaru sprawiedliwości. Zasadne jest podjęcie działań ukierunkowanych na wypracowanie płaszczyzny do współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi i zbudowanie partnerstw specjalistycznych na poszczególnych obszarach terytorialnych. Niewątpliwie zwiększeniu szans na efektywną współpracę służyć będzie nobilitowanie działalności Ośrodków np. poprzez usankcjonowanie prawne ich działalności i organizacji. Badani wskazują na konieczność prowadzenia stale działań promocyjno – informacyjnych, jednak dostosowanych do środowisk lokalnych, w których działalność prowadzą poszczególne Ośrodki. I ostatnią istotną kwestią jest budowanie płaszczyzny współpracy pomiędzy Ośrodkami w całej Polsce, tak by umożliwić pracownikom / współpracownikom możliwość stałej wymiany doświadczeń, podnoszenia wiedzy i umiejętności, co zapewni wyższą jakość świadczonej pomocy, a przez to zwiększy jej efektywność.

W zakresie Identyfikacji kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i / lub świadkami, ustalono:

1. badani wskazali na różne rodzaje wiedzy i umiejętności osoby pomagającej najbardziej kluczowych w kontekście pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom.



Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Dotyczyło to zarówno wiedzy z zakresu spraw prawnych i instytucjonalnych, ale przede wszystkim w zakresie umiejętności miękkich. 85 % badanych wskazało, że najważniejszymi umiejętnościami osoby pomagającej są kompetencje interpersonalne, które należy doskonalić w związku ze świadczoną pomocą osobom pokrzywdzonym;

2. pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym dokonali oceny własnego poziomu wiedzy i umiejętności / przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem wykazali na poziomie 4,98, przy czym satysfakcjonująco, wysoko i bardzo wysoko oceny dokonało 100 % osób uczestniczących w badaniu. Mimo to badani wskazali potrzebę podnoszenia swoich kwalifikacji i treningu umiejętności z uwagi na potrzebę podnoszenia kwalifikacji. Badani wskazali, że istotne z uwagi na potrzebę zwiększenia efektywności świadczonej pomocy jest zapewnienie możliwości udziału w superwizji grupowej ukierunkowanej na analizę tzw. trudnych przypadków;
3. badani wskazali, że kluczowymi kompetencjami osób świadczących pomoc pokrzywdzonym przestępstwem są obok kompetencji interpersonalnych, doświadczenie zawodowe i życiowe oraz wiedza psychologiczna oraz prawna. Ważne jest by zapewnić kadrze Ośrodków stały dostęp do możliwości nabywania nowych umiejętności, trenowania dotychczas posiadanych umiejętności, jak również nabywania wiedzy niezbędnej do świadczenia interdyscyplinarnej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Istotne jest to, że podmioty prowadzące Ośrodki sporadycznie organizują formy kształcenia dedykowane dla kadry Ośrodków, co wynika z braku środków na ten cel. Chętnie korzystają z oferty szkoleniowej nieodpłatnej organizowanej przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości lub / i podmioty realizujące zadania powierzone przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości.