



Raport z badań pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przeszestwem w ramach Sieci z wykorzystaniem ankiety

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

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

Lublin, październik 2021 r.



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

Wprowadzenie

Celem niniejszego raportu jest prezentacja wyników badań przeprowadzonych w grupie pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłości w ramach Sieci.

Opis narzędzia badawczego

Badanie zrealizowano z wykorzystaniem ankiety w okresie od maja do września 2021 roku. Ankieta składała się z dwóch części i była skierowana do kilku grup osób: pracownicy OPS/ PCPR; policjanci, żandarmi wojskowi; pedagodzy, nauczyciele; kuratorzy sądowi oraz pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.). W pierwszej części ankiety pytano o dane socjodemograficzne (m.in. wiek, płeć, miejsce zamieszkania, województwo, miejsce pracy, długość pracy w obszarze wsparcia osób pokrzywdzonych przestępstwem). Pierwsza część zawierała 9 pytań. Druga część ankiety składała się z 29 pytań, poprzez które zbierano informacje dotyczące:

- wiedzy na temat obowiązującego w Polsce systemu pomocy pokrzywdzonym przestępstwem,
- źródeł wiedzy na ten temat, rodzaju przestępstw doświadczanych przez klientów badanych osób,
- działań niezbędnych do wprowadzenia w celu zwiększenia efektywności pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem,
- kompetencji kluczowych dla osób pracujących w obszarze pomocowym,
- zapotrzebowania na wsparcie szkoleniowe oraz formy i rodzaju tych szkoleń,
- problemów, z którymi zgłaszają się do badanych klientów,
- jakości współpracy z innymi instytucjami pomocowymi,
- znajomości zakresu uprawnień poszczególnych instytucji wspierających,
- oceny regulacji prawnych w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osób pokrzywdzonych,



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

- oczekiwań osób pokrzywdzonych zgłaszających się do instytucji wspierających oraz czynników utrudniających chęć korzystania z takiego wsparcia.

Wykorzystane narzędzie badawcze zawierało pytania otwarte, w których respondenci mogli udzielić swobodnych wypowiedzi, jak również pytania/twierdzenia z kafeterią lub umożliwiające szacowanie na kilkustopniowej skali. Pytania w ankiecie dobrane były w taki sposób, aby możliwe było zrealizowanie wszystkich założeń projektu pt. Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przepiępstwem oraz osób im najbliższych.

Procedura prowadzenia badań

Osoby badane rekrutowano z uczestników konferencji realizowanej w ramach projektu pt. Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem. Podczas konferencji proszono o wypełnienie krótkiego formularza zgody na udział w badaniu oraz podanie danych kontaktowych. Następnie osobom wysyłano link do internetowej ankiety przygotowanej w formularzu google. Zakodowane odpowiedzi następnie eksportowano do pakietu statystycznego SPSS pozwalającego na obliczenia niezbędnych statystyk opisowych takich, jak: częstość, procent, średnia, odchylenie standardowe oraz mediana. Przeprowadzone badania miały charakter anonimowy i dobrowolny. Za udział w nich nie oferowano gratyfikacji finansowej.

Osoby badane

W badaniu ankietowym wzięło udział 686 osób w wieku od 21 do 66 lat przy średniej $M=43,95$ ($SD=8,99$). Wśród respondentów dominowały kobiety, które stanowiły 74,9% ogółu badanych (Tabela 1). Zaobserwowana dysproporcja w obszarze płci jest typowa dla osób pracujących w zawodach pomocowych w Polsce.

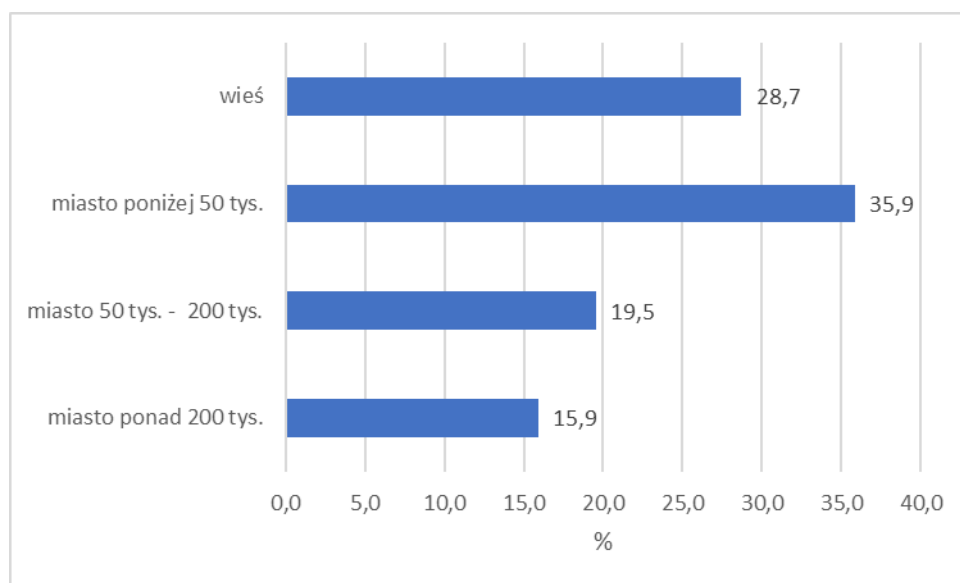


Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

Tabela 1. Płeć osób badanych

Płeć:	N	%
Kobieta	514	74,9
Mężczyzna	172	25,1

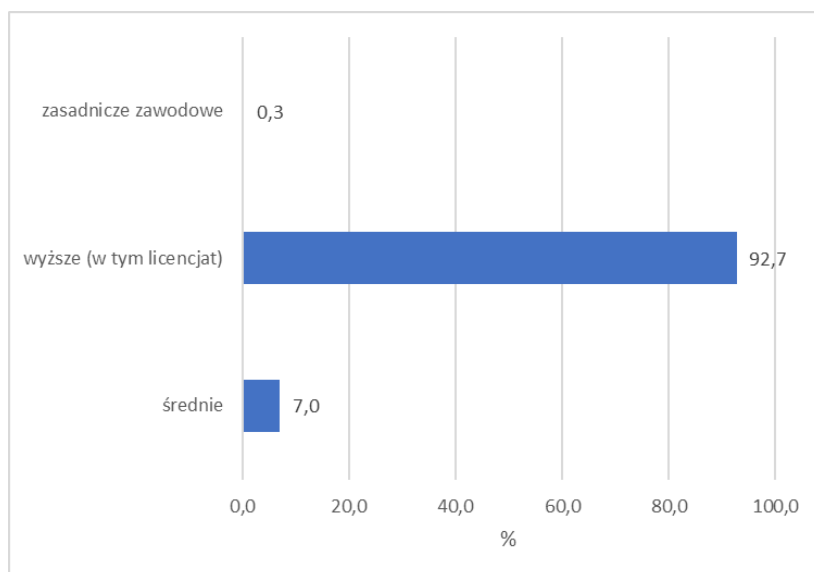
Wśród badanych największą grupę stanowiły osoby pochodzące z miast do 50 tys. mieszkańców (35,9%) oraz wsi (28,7%). Stosunkowo najmniej liczną grupą były osoby z dużych miast, powyżej 200 tys. (15,9%) (Wykres 1). Najwięcej respondentów posiadało wykształcenie wyższe (92,7%) a najmniej zasadnicze zawodowe (0,3%) (Wykres 2). Badanych zrekrutowano ze wszystkich 16 województw w Polsce. Najliczniej reprezentowane były województwa: lubelskie (28,6%), mazowieckie (11,7%) oraz śląskie (11,4%). Relatywnie najmniej (po 1,5%) badanych pochodziło z takich województw, jak: kujawsko-pomorskie i opolskie.



Wykres 1. Miejsce zamieszkania badanych osób



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



Wykres 2. Wykształcenie badanych osób

Tabela 2. Województwo zamieszkania badanych

Województwo:	N	%
lubelskie	196	28,6
mazowieckie	80	11,7
śląskie	78	11,4
małopolskie	63	9,2
pomorskie	40	5,8
dolnośląskie	38	5,5
warmińsko-mazurskie	38	5,5
wielkopolskie	29	4,2
podlaskie	21	3,1
podkarpackie	19	2,8
łódzkie	18	2,6
świętokrzyskie	16	2,3
zachodniopomorskie	16	2,3
lubuskie	14	2,0
kujawsko-pomorskie	10	1,5
opolskie	10	1,5

Badani przynależeli do pięciu grup zawodowych (Tabela 3). Najbardziej reprezentowani byli Pracownicy OPS, PCPR (32,9%) oraz kuratorzy sądowi (25,9%) i pedagodzy/nauczyciele (21,6%).



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

Policjanci, żandarmi wojskowi oraz pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK, Ośrodki wsparcia) byli reprezentowani odpowiednio przez 13,8% oraz 5,7%.

Tabela 3. Ilość osób badanych przynależących do poszczególnych grup zawodowych

Grupa zawodowa:	N	%
Kuratorzy sądowi	178	25,9
Pedagodzy, nauczyciele	148	21,6
Policja	95	13,8
Pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.)	39	5,7
Pracownicy OPS, PCPR	226	32,9

Badane osoby posiadały średnio $M=13,95$ lat doświadczenia zawodowego (Tabela 4). W tym średnie doświadczenie w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem wynosiło $M=9,11$ lat. Należy podkreślić, że nie wszystkie z badanych osób posiadały doświadczenie pracy z tego typu osobami. Respondentów takich było około 28%.

Tabela 4. Doświadczenie zawodowe badanych osób

	M	SD
Czas pracy w aktualnym miejscu pracy	13,95	9,71
Doświadczenie pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem	9,11	9,18



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

Wyniki badań

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

- Analiza wdrażania (1) rozwiązań (prawnych i instytucjonalnych) w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, (2) narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz (3) innych form wsparcia osób/instytucji reagujących i pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami oraz sposobów wykorzystywania tych narzędzi.
- Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych.
- Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków.
- Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków.
- Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami.



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

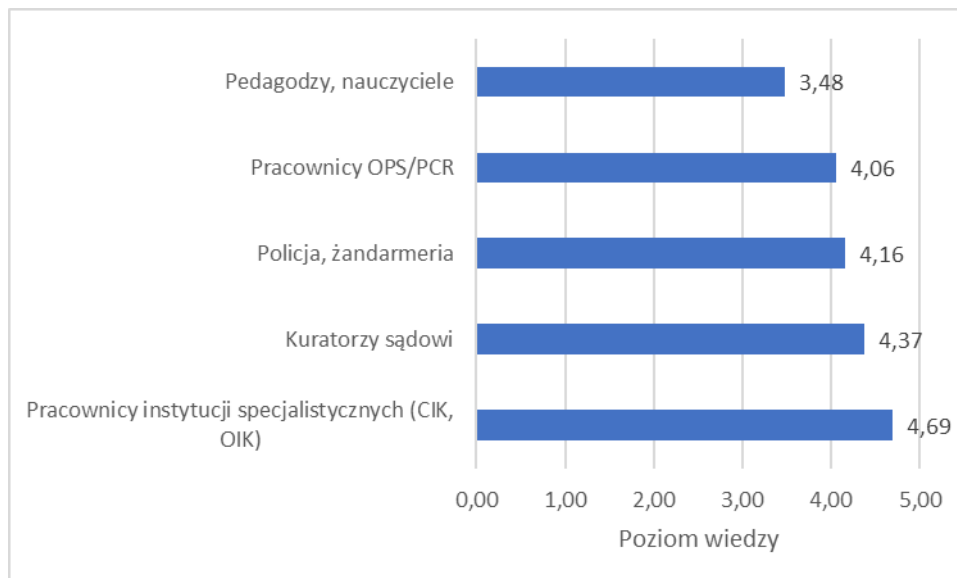
Analiza wdrażania (1) rozwiązań (prawnych i instytucjonalnych) w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, (2) narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz (3) innych form wsparcia osób/instytucji reagujących i pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami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

Pierwszym punktem analiz opisanych w raporcie jest prezentacja oceny rozwiązań w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonych, narzędzi funkcjonowania w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz innych form wsparcia ukierunkowanych na pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadkom.

Badane osoby deklarowały przeciętny poziom wiedzy (mierzony na sześciostopniowej skali od 1 bardzo mały do 6 bardzo duży) na temat Systemu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem (M=4,06). Szczegółowa analiza poziomu tej wiedzy w pięciu badanych grupach wskazuje, że najniższy poziom wiedzy w tym zakresie mają pedagodzy, nauczyciele oraz pracownicy OPS/PCPR. Z kolei najwyższy poziom wiedzy deklarują pracownicy instytucji specjalistycznych takich, jak m.in. Centra Interwencji Kryzysowej (Wykres 3).



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

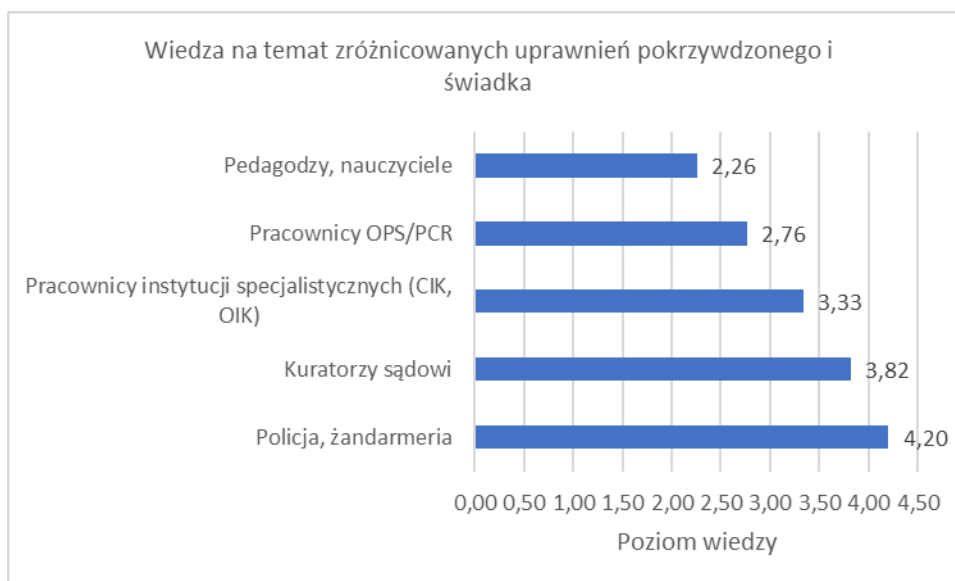


Wykres 3. Poziom wiedzy na temat obowiązującego w Polsce systemu wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem

Znacząco niższą wiedzę badani posiadają na temat różnicowania uprawnień w postępowaniu karnym pomiędzy świadkiem będącym jednocześnie pokrzywdzonym i świadkiem, który nie jest pokrzywdzonym (Wykres 4). Najmniejszą wiedzę w tym zakresie posiadają pedagodzy i nauczyciele ($M=2,26$) oraz pracownicy OPS/PCPR ($M=2,76$). Największa wiedza dotycząca tego zagadnienia deklarowana jest przez grupę policjantów ($M=4,20$), co wydaje się zrozumiałe z uwagi na specyfikę wykonywanych zadań.



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



Wykres 4. Poziom wiedzy na temat zróżnicowania uprawnień w postępowaniu karnym pomiędzy świadkiem będącym jednocześnie pokrzywdzonym i świadkiem, który nie jest pokrzywdzonym

Według badanych zwiększenie efektywności instytucji wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem wymaga wielu różnorodnych działań. Respondenci większość kwestii, o które pytano w ankiecie szacowali na bardzo zbliżonym poziomie (Tabela 5). Jednak głównymi (najwyżej ocenionymi) działaniami w tym zakresie powinny być: informowanie na temat sieci wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (M=5,10), szkolenia pracowników instytucji pomocowych w zakresie planowania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem (M=5,08), szkolenia pracowników instytucji pomocowych dotyczące dostępnych form pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem (M=5,06), szkolenia pracowników instytucji pomocowych w zakresie przepisów prawnych (M=5,05), dostęp do konkretnych instrumentów pomocy materialnej (M=5,00). Relatywnie najniżej (choć uzyskany średni wynik plasuje się powyżej średniej dla sześciostopniowej skali) badani ocenili potrzebę superwizji i zmian w zakresie regulacji prawnych.



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

Tabela 5. Działania niezbędne do zwiększenia skuteczności i efektywności działań instytucji pomagających pokrzywdzonym przestępstwem

Rodzaj działań:	Średnia
informowanie na temat sieci wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem	5,10
szkolenia pracowników instytucji pomocowych w zakresie planowania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem	5,08
szkolenia pracowników instytucji pomocowych dotyczące dostępnych form pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem	5,06
szkolenia pracowników instytucji pomocowych w zakresie przepisów prawnych	5,05
dostęp do konkretnych instrumentów pomocy materialnej	5,00
szkolenia pracowników instytucji pomocowych w zakresie umiejętności miękkich	4,99
zwiększenie współpracy między instytucjami pomocowymi	4,95
zwiększenie współpracy z organami ścigania (m.in. Policja, Prokuratura)	4,90
uelastycznienie oferty pomocowej świadczonej w ramach Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem (możliwość wdrożenia rozwiązań nie przewidzianych w ramach oferty pomocowej Funduszu Sprawiedliwości / oferty pomocowej realizowanej przez Pani/Pana Ośrodek w ramach Funduszu Sprawiedliwości)	4,89
dostęp do materiałów informacyjnych, które można przekazać bezpośrednio osobom pokrzywdzonym przestępstwem	4,85
superwizja	4,71
zmiana regulacji/przepisów prawnych	4,15

Oprócz działań wymienionych w powyższej tabeli w swobodnych wypowiedziach badani sugerują również potrzebę:

- dofinansowania działań informacyjno-edukacyjnych na poziomie lokalnym,
- zmniejszenia formalizacji działań i uproszczenia procedur prawnych,
- zwiększenia pomocy psychiatrycznej dla dorosłych i dzieci,
- zwiększenia ilości szkoleń dla funkcjonariuszy policji z zakresu instrumentów pomocy pokrzywdzonym,
- szkoleń dla reprezentantów placówek oświatowych w zakresie wspierania pokrzywdzonych.

Możliwość efektywnego udzielania wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwem wymaga m.in. współpracy międzyinstytucjonalnej i wzajemnego uzupełniania się w ofercie pomocowej. Jak wynika z otrzymanych wyników występowanie tej współpracy, jej poziom oraz ocena jakości jest



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

bardzo zróżnicowana (Tabela 6). Kuratorzy najlepiej oceniają współpracę z innymi kuratorami oraz Zespołem Interdyscyplinarnym/Grupą Roboczą, Policją i Ośrodkami Pomocy Społecznej/ Centrami Usług Społecznych. Według kuratorów współpraca najgorzej układa się im ze służbą zdrowia, Centrami Integracji Społecznej oraz Żandarmerią wojskową. W przypadku pedagogów nauczycieli współpraca najlepiej oceniana jest z poradniami psychologiczno-pedagogicznymi, innymi placówkami oświatowymi oraz Ośrodkami Pomocy Społecznej a najgorzej z Centrami Integracji Społecznej, Prokuraturą i Żandarmerią wojskową. Policjanci podobnie, jak poprzednie grupy pozytywnie oceniają współpracę w ramach swojej grupy zawodowej a także z Zespołami Interdyscyplinarnymi i Ośrodkami Pomocy Społecznej. Natomiast negatywnie policjanci oceniają kooperację z poradniami zdrowia psychicznego, Centrami Integracji Społecznej i Urzędami pracy. Z kolei pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK) wskazują na pozytywną współpracę z Ośrodkami Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, Zespołami Interdyscyplinarnymi/Grupami Roboczymi oraz Ośrodkami Pomocy Społecznej/ Centrami Usług Społecznych. Znacznie gorzej według reprezentantów CIK i OIK współpraca ta wygląda ze służbą zdrowia, Prokuraturą i Urzędami pracy. W przypadku ostatniej analizowanej grupy – pracowników OPS/PCPR najlepiej oceniana jest przez nich ich współpraca z Zespołami Interdyscyplinarnymi/Grupami Roboczymi, Ośrodkami Pomocy Społecznej/ Centrami Usług Społecznych oraz policją a najgorzej ze służbą zdrowia, Centrami Integracji Społecznej (spółdzielnie socjalnie, agencje zatrudnienia) oraz Żandarmerią Wojskowa. Jak widać w powyższym opisie instytucje dość często negatywnie oceniają swoją współpracę ze służbą zdrowia, Centrami Usług Społecznych oraz Żandarmerią wojskową. W przypadku tej ostatniej kategorii wydaje się to zrozumiałe z uwagi na specyfikę tej formacji i stosunkowo niewielki kontakt. W przypadku służby zdrowia i Centrów Usług Społecznych uzyskany układ wyników jest niepokojący i wskazuje na konieczność zmiany takiego stanu rzeczy. Uzyskane rezultaty badań pokazują także, że instytucje bardzo dobrze odnajdują się we współpracy z placówkami im podobnymi pod względem podejmowanych działań. Z jednej strony to bardzo pozytywny rezultat, z drugiej może jednak sugerować, że przez to wsparcie oferowane osobom pokrzywdzonym może być niepełne a czasem nawet zdublowane.



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

Tabela 6. Współpraca między instytucjami zaangażowanymi w pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem (% - występowanie współpracy; M-średnia ocena jej jakości na skali od 1 bardzo zła do 6 bardzo dobra)

	Kuratorzy sądowi		Pedagodzy, nauczyciele		Policja, żandarmeria		Pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK)		Pracownicy OPS/PCPR	
	%	M	%	M	%	M	%	M	%	M
Szkoły, placówki oświatowe (pedagodzy, nauczyciele)	86,0	4,4	98,0	5,1	96,8	4,5	92,3	4,3	97,3	4,5
Ośrodek Pomocy Społecznej/ Centrum Usług Społecznych	97,2	4,9	91,9	4,7	95,8	4,8	97,4	5,0	92,5	5,1
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	86,0	4,3	87,2	4,4	84,2	4,0	87,2	4,9	95,1	4,6
Policja	100,0	5,0	89,2	4,4	92,6	5,3	94,9	4,5	97,3	4,9
Żandarmeria Wojskowa	20,8	2,7	23,0	2,1	63,2	3,6	23,1	4,0	23,0	2,8
Prokuratura	88,2	4,0	47,3	2,9	95,8	4,2	79,5	3,6	82,7	3,4
Kuratorzy sądowi	98,3	5,6	89,9	4,1	98,9	4,4	94,9	4,5	96,9	4,4
Ośrodek Interwencji Kryzysowej, Punkt Informacyjno-Konsultacyjny	82,0	4,1	60,8	3,5	81,1	4,1	84,6	4,8	77,4	4,2
Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie	71,9	3,7	48,0	3,2	83,2	4,0	79,5	5,2	65,0	3,7
Poradnie Psychologiczno-Pedagogiczne, Poradnie Rodzinne	79,2	3,7	91,9	5,2	80,0	3,8	82,1	4,6	91,2	3,9
Poradnie Zdrowia Psychicznego	77,5	3,4	61,5	4,0	74,7	3,4	74,4	4,5	82,7	3,6
Zespół Interdyscyplinarny/Grupa Robocza	96,1	5,0	62,2	4,2	96,8	5,0	94,9	5,2	96,9	5,2
Komisja ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	89,9	4,3	60,1	3,6	94,7	4,5	89,7	3,7	94,7	4,7
Służba zdrowia	68,5	3,0	74,3	3,8	83,2	3,5	74,4	3,7	88,5	3,3
Centra Integracji Społecznej, spółdzielnie socjalnie, agencje zatrudnienia	47,2	2,8	31,1	2,9	62,1	3,2	51,3	3,8	46,9	3,1
Urzędy Pracy	64,6	3,1	48,6	3,5	56,8	3,0	51,3	3,2	78,3	3,6
Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem	67,4	3,6	31,8	3,0	76,8	3,5	76,9	4,3	58,0	3,5
Organizacje pozarządowe	59,0	3,1	51,4	3,4	69,5	3,5	74,4	4,6	69,9	3,7

Trudności we współpracy między instytucjami mogą być efektem braku wiedzy na temat uprawnień poszczególnych służb i instytucji. Jak wskazują uzyskane dane wśród badanych istnieje



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

najmniejsza wiedza w zakresie uprawnień członków Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (M=4,18), prokuratorów (M=3,82), pracowników służby zdrowia (M=3,58) oraz Żandarmerii Wojskowej (M=2,0). Respondenci są najbardziej świadomi zakresu uprawnień pracowników socjalnych (M=4,70) oraz członków zespołów interdyscyplinarnych/grup roboczych.

Tabela 7. Znajomość zakresu uprawnień różnych instytucji/służb

Rodzaj uprawnień:	M
zakres uprawnień pracowników socjalnych	4,70
zakres uprawnień członków zespołu interdyscyplinarnego / grup roboczych	4,54
zakres uprawnień kuratorów sądowych	4,53
zakres uprawnień pedagogów/psychologów szkolnych	4,49
zakres uprawnień Policji	4,46
zakres uprawnień członków Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	4,18
zakres uprawnień prokuratorów	3,82
zakres uprawnień pracowników służby zdrowia	3,58
zakres uprawnień Żandarmerii Wojskowej	2,00

Zakres posiadanych uprawnień bardzo często koresponduje z oczekiwaniami towarzyszącymi osobom pokrzywdzonym przestępstwem podczas zgłaszania się do instytucji pomocowej w celu np. ujawnienia faktu podejrzenia przestępstwem. Osoby pokrzywdzone przestępstwem mają w tym obszarze dość jednoznaczne oczekiwania (Tabela 8). Najczęściej pojawiającym się oczekiwaniem w tym zakresie jest pomoc w rozwiązaniu sytuacji trudnej (82,7%), zatrzymanie zachowań krzywdzących (74,5%) oraz ochrona najbliższych im osób przed krzywdzeniem (65,7%). Relatywnie najrzadziej, szczególnie na pierwszym etapie zgłaszania się po pomoc, osoby te wymagają wsparcia w zakresie nabycia umiejętności radzenia sobie z sytuacją trudną (31,3%).



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

Tabela 8. Oczekiwania osób zgłaszających się do instytucji pomocowej w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem

Rodzaj oczekiwań	N	%
pomoc w rozwiązaniu sytuacji trudnej	567	82,7
zatrzymanie zachowań krzywdzących	511	74,5
ochrona najbliższych przed krzywdzeniem	451	65,7
izolacja od sprawcy	437	63,7
otrzymanie wsparcia psychologicznego	372	54,2
wszczęcie procedur karnych przeciwko sprawcy	326	47,5
pomoc materialna	260	37,9
podjęcie działań instytucjonalnych w związku z zachowaniem sprawcy	254	37,0
nabycie umiejętności radzenia sobie z sytuacją trudną	215	31,3

Zgłoszenie do instytucji pomocowej bardzo często poprzedzone jest poszukiwaniem informacji na temat dostępnych form wsparcia lub przekazywania takich informacji przez instytucje lub osoby do tego przygotowane. Zgodnie z uzyskanymi wynikami osoby pokrzywdzone przestępstwem według respondentów najczęściej pozyskują takie informacje od pracownika socjalnego (66,9), funkcjonariuszy policji (64,4%) oraz kuratorów sądowych (46,1%). Najbardziej wykorzystywanym kanałem pozyskiwania informacji w tym zakresie jest lekarz pierwszego kontaktu (17,5%), prasa (10,1%) oraz mediator (4,8%). Posiadanie lub brak informacji na temat możliwości uzyskania pomocy przez osoby pokrzywdzone przestępstwem jest tylko jednym z czynników, które mogą ją zachęcić do skorzystania ze wsparcia. Kolejnym elementem jest kontekst psychologiczny oraz szereg przekonań na temat siebie i instytucji pomocowych. Według osób biorących udział w badaniach czynnikami najbardziej zniechęcającymi osoby pokrzywdzone przestępstwem do kontaktu z instytucjami pomocowymi są: wstyd (83,2%), poczucie winy (57,6%), brak zaufania do instytucji pomocowych (52,3%), konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom (51%), a także długi czas oczekiwania na wsparcie (43,3%).



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

Tabela 9. Źródła informacji, z których korzystają osoby pokrzywdzone przestępstwem poszukując informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia

Źródła informacji:	N	%
pracownik socjalny	459	66,9
funkcjonariusz Policji	442	64,4
kurator sądowy	316	46,1
nauczyciel/pedagog/psycholog szkolny	287	41,8
internet	263	38,3
osoby korzystające z pomocy w ośrodków pomocowych	182	26,5
plakaty/ulotki w miejscach publicznych	138	20,1
kampanie społeczne w mediach	131	19,1
media społecznościowe	127	18,5
lekarz pierwszego kontaktu	120	17,5
prasa	69	10,1
mediator	33	4,8

Tabela 10. Czynniki zniechęcające osoby pokrzywdzone przestępstwem do kontaktu z instytucjami pomocowymi

Czynniki zniechęcające:	N	%
wstyd	571	83,2
poczucie winy	395	57,6
brak zaufania do instytucji pomocowych	359	52,3
konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom	350	51,0
długi czas oczekiwania	297	43,3
stereotypowe, negatywne traktowanie	254	37,0
brak anonimowości uzyskiwanej pomocy	231	33,7
brak efektywnych narzędzi pomocowych	209	30,5
wtórna wiktyimizacja (skrzywdenie w przeszłości przez pracowników instytucji pomocowych)	170	24,8
brak zrozumienia sytuacji / potrzeb	136	19,8
brak dyskrecji w udzielanej pomocy	131	19,1
nic ich nie zniechęca	6	0,9



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

Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych

Kolejnym etapem analiz prezentowanych w niniejszym raporcie jest identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych ukierunkowanych na pomoc osobom pokrzywdzonym i/lub świadkom. Pierwszym krokiem analiz w tym punkcie jest ocena obowiązujących w Polsce regulacji prawnych w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osoby pokrzywdzonej. Jak widać w tabeli 11 grupą zawodową, która posiada najmniejszą wiedzę na temat regulacji prawnych dotyczących ochrony interesów osób pokrzywdzonych są pedagodzy i nauczyciele.

Tabela 11. Procent osób nie posiadających wiedzy z zakresu specyficznych regulacji prawnych związanych z ochroną i zabezpieczeniem interesów osoby pokrzywdzonej

	Kurato rzy sądow i	Pedago dzy, nauczyci ele	Polic ja, żand arme ria	Pracownicy instytucji specjalistycz nych (CIK, OIK)	Praco wnic y OPS/ PCPR
Regulacje dotyczące ochrony na początkowym etapie postępowania (np. podczas interwencji izolacja sprawcy, zapewnienie pomocy medycznej osobie pokrzywdzonej)	1,1	18,9	0,0	2,6	5,8
Regulacje po wszczęciu postępowania, w tym stosowanie środków zapobiegawczych (np. tymczasowe aresztowanie, nakaz opuszczenia lokalu, dozór, poręczenie)	2,2	19,6	0,0	2,6	7,1
Regulacje na etapie postępowania sądowego (udział pokrzywdzonego w postępowaniu przed sądem jako oskarżyciela posiłkowego)	5,1	21,6	2,1	7,7	10,2
Przewidziane w kodeksie karnym kary i środki karne (np. kara pozbawienia wolności, grzywna, zakaz kontaktowania się/ zbliżania się, zakaz prowadzenia pojazdów)	5,1	18,2	2,1	7,7	7,1
Regulacje na etapie wykonania kary	3,9	21,6	2,1	7,7	10,6



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

W tej grupie około 20% badanych nie posiada żadnej wiedzy na temat tego typu uregulowań. Relatywnie największą wiedzę w tym zakresie posiadają pracownicy służb mundurowych.

Jeżeli chodzi natomiast o ocenę tych regulacji prawnych to są one oceniane dość nisko (Tabela 12). Średnie wyniki tych ocen plasują się w okolicach wartości 4 przy skali sześciostopniowej od 1 bardzo źle do 6 bardzo dobrze. Najślabiej oceniana jest regulacja dotycząca ochrony na początkowym etapie postępowania (np. podczas interwencji izolacja sprawcy, zapewnienie pomocy medycznej osobie pokrzywdzonej) (M=3,74). Najlepiej natomiast ta regulacja, która odnosi się do przewidzianych w kodeksie karnym kar i środków karnych (M=4,01).

Tabela 12. Ocena specyficznych regulacji prawnych związanych z ochroną i zabezpieczeniem interesów osoby pokrzywdzonej

Rodzaj regulacji:	M
Regulacje dotyczące ochrony na początkowym etapie postępowania (np. podczas interwencji izolacja sprawcy, zapewnienie pomocy medycznej osobie pokrzywdzonej)	3,74
Regulacje na etapie postępowania sądowego (udział pokrzywdzonego w postępowaniu przed sądem jako oskarżyciela posiłkowego)	3,80
Regulacje na etapie wykonania kary	3,80
Regulacje po wszczęciu postępowania, w tym stosowanie środków zapobiegawczych (np. tymczasowe aresztowanie, nakaz opuszczenia lokalu, dozór, poręczenie)	3,91
Przewidziane w kodeksie karnym kary i środki karne (np. kara pozbawienia wolności, grzywna, zakaz kontaktowania się/ zbliżania się, zakaz prowadzenia pojazdów)	4,01

Badane osoby dostrzegają również konieczność zwiększenia ochrony i zabezpieczenia interesów osoby pokrzywdzonej przestępstwem (Tabela 13). Co ciekawe, jedynie 8% badanych uważa, że obecne regulacje odpowiednio chronią osobę pokrzywdzoną. Respondenci szczególnie widzą konieczność modyfikacji regulacji dotyczących ochrony na etapie postępowania przygotowawczego (54,1%) oraz postępowania przed sądem (34,4%).



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

Tabela 13. Etapy na których wymagana jest konieczność zwiększenia ochrony osób pokrzywdzonych przestępstwem

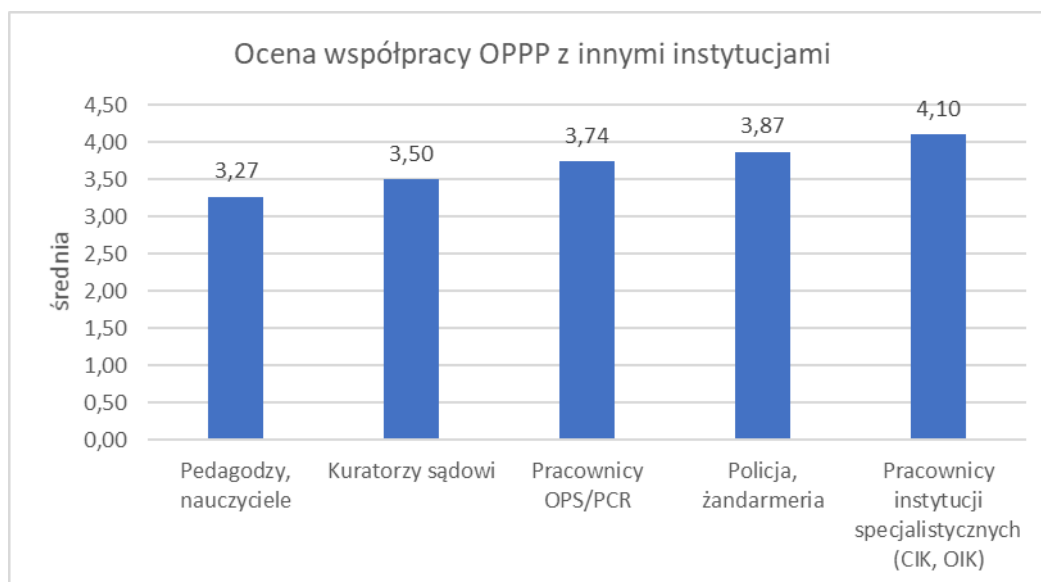
Etap:	N	%
Postępowanie przygotowawcze	371	54,1
Postępowanie przed sądem	236	34,4
Postępowanie wykonawcze	210	30,6
Nie wiem	166	24,2
Obecne regulacje odpowiednio chronią interesy pokrzywdzonego	55	8,0

Wskazują również na potrzebę wprowadzenia dodatkowych elementów, które mogłyby taką ochronę zapewnić. Podawane są tutaj takie kwestie, jak:

- wprowadzenie asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem, który mógłby towarzyszyć takiej osobie podczas procesu i przygotowania;
- częstsze egzekwowanie nakazów opuszczenia lokalu;
- konsekwencja w działaniu służb;
- zwiększenie ilości kampanii informujących o regulacjach chroniących interesy osób pokrzywdzonych.

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

Analiza wyników zebranych od reprezentantów instytucji świadczących pomoc na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem wskazuje na istnienie pewnych barier, które mogą utrudniać realizację wsparcia na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w Sieci Wsparcia. Pierwszą istotną kwestią w tym zakresie jest ocena jakości współpracy OPPP z innymi instytucjami pomagającymi pokrzywdzonym (Wykres 5). Najlepiej współpracę tę oceniają pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK) (M=4,10), policji (M=3,87) oraz pracownicy OPS (M=3,74). Najślabiej natomiast pedagodzy i nauczyciele (M=3,27). Należy jednak podkreślić, że oceny te plasują się w granicach wartości 4, co w przypadku skali sześciostopniowej od 1 – bardzo źle do 6 bardzo dobrze nie jest wysokim wynikiem i może świadczyć o dość słabej ocenie tej współpracy.

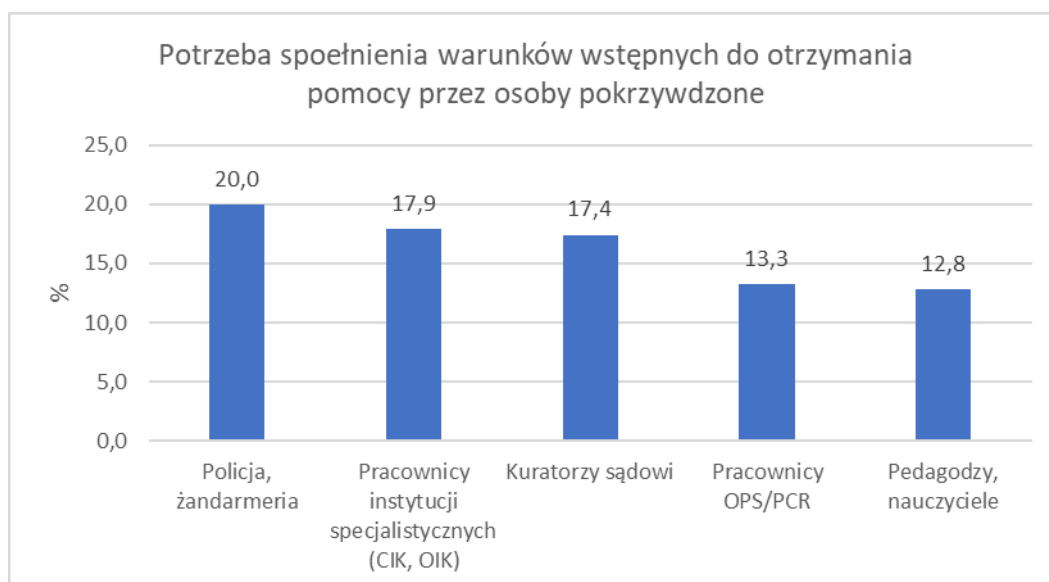


Wykres 5. Ocena jakości współpracy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem z innymi instytucjami pomocowymi



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

Barierom w zakresie wsparcia osób pokrzywdzonych przestępstwem może być także niejednoznaczne przekonanie dotyczące istnienia warunków wstępnych, spełnienie których daje możliwość skorzystania z tego wsparcia (Wykres 6). Na konieczność spełnienia takich warunków wskazuje 20% policjantów, 17,9% pracowników instytucji specjalistycznych oraz 17% kuratorów sądowych.



Wykres 6. Przekonania dotyczące spełnienia warunków wstępnych w celu uzyskania pomocy przez osobę pokrzywdzoną

Wśród najczęściej wymienianych warunków wstępnych badani wskazywali te zgodne ze stanem faktycznym np.: sytuację materialną, konieczność potwierdzenia pokrzywdzenia. Pojawiały się również jednak i odpowiedzi niezgodne z prawdą np. wiek osoby pokrzywdzonej czy też miejsce zamieszkania.



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

Barierą, wyzwaniem w zakresie efektywnego wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem są również i inne kwestie, które związane są ze stycznością z konkretnymi działaniami i ich inicjowaniem w kontekście osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Tabela 14. Częstość (0- nigdy → 4 bardzo często) styczności z wybranymi sytuacjami w trakcie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem

Rodzaj sytuacji:	Kuratorzy sądowi	Policja, żandarmeria	Pedagodzy, nauczyciele	Pracownicy instytucji specjalistycznych (CIK, OIK)	Pracownicy OPS/PCPR
Zgłoszenie Policji/ Prokuraturze zawiadomienia w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa uzyskany po rozmowie z osobą pokrzywdzoną przestępstwem	2,19	2,91	0,90	2,13	2,21
Instytucja otrzymała od organów ścigania dane osób pokrzywdzonych pozyskane w związku z zastosowaniem środków przewidzianych w tzw. ustawie antyprzemocowej, w celu nawiązania z nimi kontaktu	1,53	2,13	0,61	1,46	1,58
Przedstawienie możliwości o dalszym postępowaniu pokrzywdzonemu w sytuacji poinformowania o występujących obrażeniach ciała (w tym wykonaniu obdukcji lekarskiej)	1,63	2,46	0,56	1,92	1,54
Występowanie w sprawach osób pokrzywdzonych przestępstwem w sądach jako świadek	1,68	2,01	0,64	1,28	1,43
Udzielanie osobą pokrzywdzoną przestępstwem informacji o uprawnieniach i obowiązkach w toku postępowania karnego jako świadek lub pokrzywdzony	1,93	2,45	0,59	2,03	1,65
Przekazywanie dokumentacji Sądowi/ Prokuraturze / Policji w sytuacji gdy wystąpiły o to	2,20	2,52	0,95	2,18	2,26
Przekazywanie informacji o osobie pokrzywdzonej przestępstwem pracownikom współpracującym instytucji pomocowych lub OPPP	1,60	2,23	0,95	2,33	1,71
Współpraca pracowników zatrudnionych w jednym miejscu w związku z realizacją pomocy dla tej samej osoby pokrzywdzonej przestępstwem	1,91	2,19	1,07	2,92	2,40
Występowanie w sprawie karnej prowadzonej w związku z pokrzywdzeniem osoby jako organizacja społeczna (uczestnik postępowania) w związku z koniecznością ochrony interesu społecznego lub interesu indywidualnego (dotyczy tylko organizacji pozarządowych)	0,67	1,45	0,32	0,67	0,72

Brak tej styczności nie pozwala rozwinąć wystarczających kompetencji, jak również może być elementem nasilającym lęk w sytuacji konieczności wsparcia osoby pokrzywdzonej i np. sformalizowania zgłoszenia o popełnieniu przestępstw/podejrzeniu po kontakcie z klientem. Jak



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

obrazuje to tabela 14 częstość styczności z różnymi sytuacjami u pracowników pomocowych jest stosunkowo niska (średnio około 2 w pięciostopniowej skali), nawet w przypadku osób, które na co dzień pracują z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem (np. policja, kuratorzy czy reprezentanci ośrodków specjalistycznych).



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

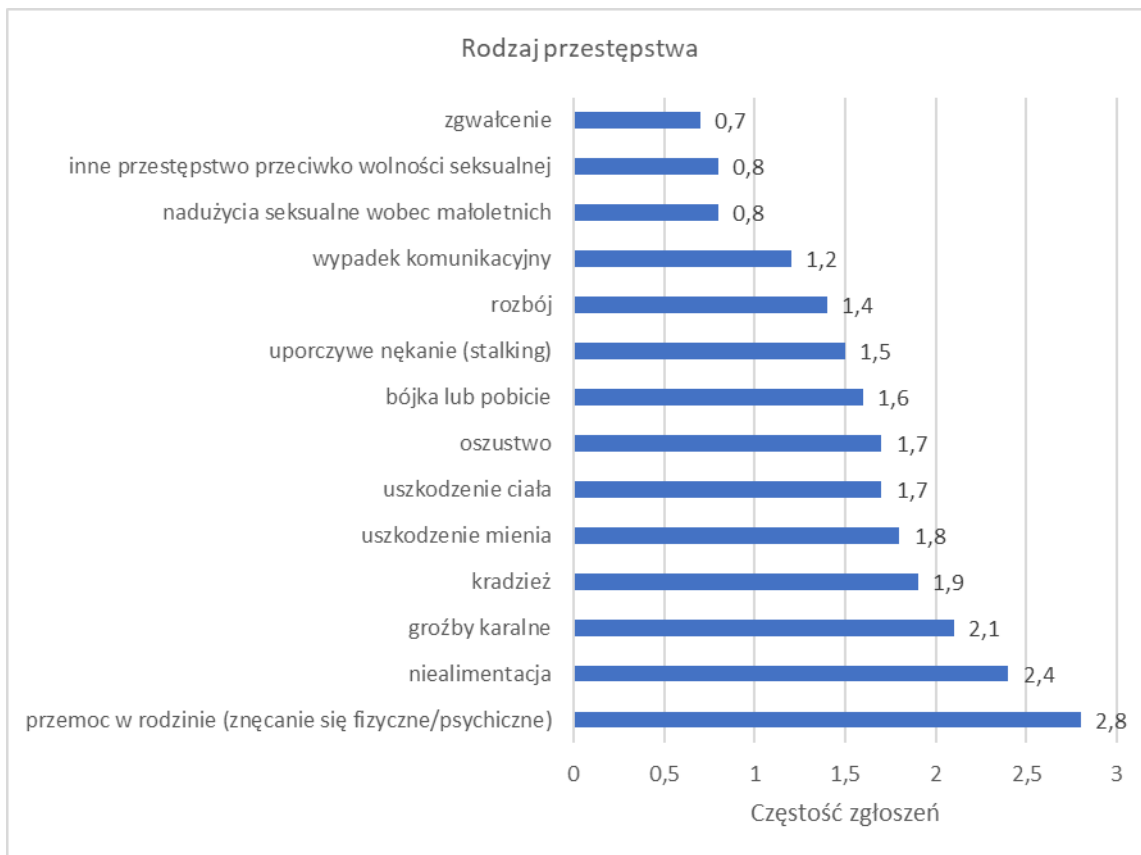
Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków.

W kolejnym punkcie określone zostaną zasoby i potrzeby szkoleniowo-rozwojowe oraz oczekiwania osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem lub świadków. Oczekiwania sygnalizowane przez osoby badane są pochodną zadań, przez nie realizowane i rodzaju osób zgłaszających się po pomoc. Analiza częstości zgłaszania się osób doświadczających pokrzywdzenia specyficznymi przestępstwami pozwala przypuszczać, że najwięcej osób szuka pomocy u badanych reprezentantów instytucji z powodu przemocy w rodzinie ($M=2,8$ w pięciostopniowej skali od 0 – nigdy do 4-bardzo często) (Wykres 7). Kolejną kategorią przestępstw jest niealimentacja ($M=2,4$) oraz doświadczanie gróźb karalnych. Stosunkowo najrzadziej pracownicy instytucji pomocowych pracują z osobami doświadczającymi zgwałcenia lub przestępstw związanych z naruszeniem wolności seksualnej.

Osoby pokrzywdzone zgłaszające się po specjalistyczną pomoc doświadczają specyficznych problemów/ skutków przestępstwa, w których szukają wsparcia. Według pracowników instytucji wspierających najczęściej instytucje pomocowe wspierają w zakresie: trudności ze swoimi najbliższymi ($M=2,74$), problemy w obszarze psychologicznym ($M=2,66$) oraz prawnym ($M=2,59$) (Wykres 8).

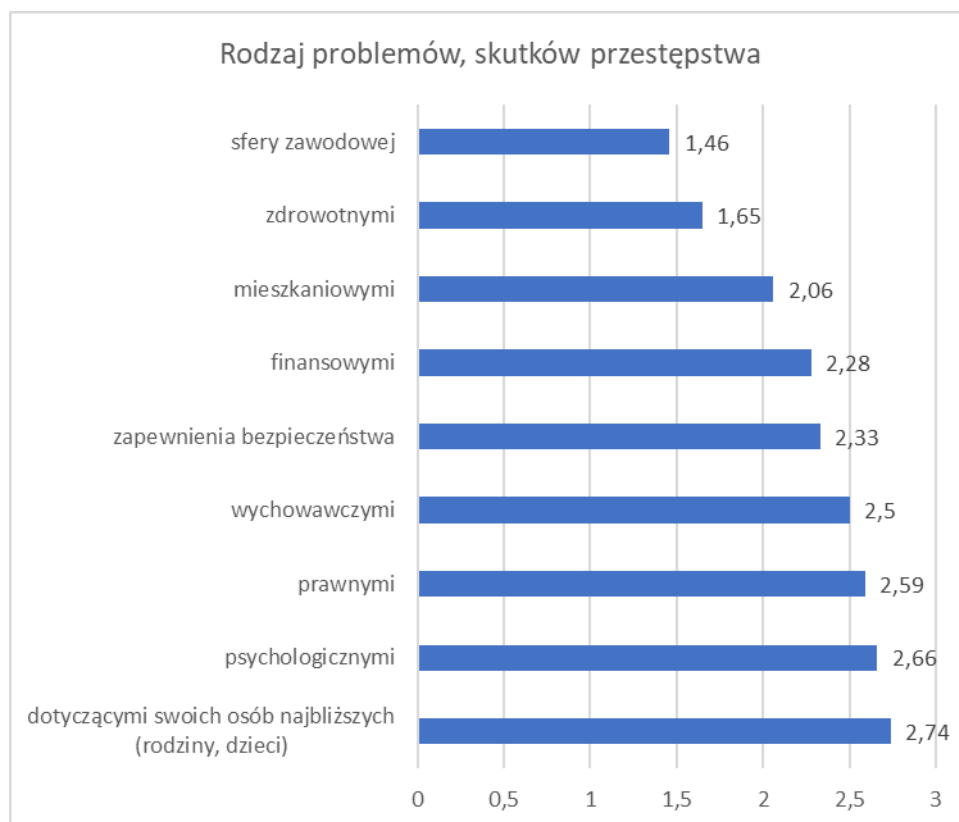


Współfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.
www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl



Wykres 7. Częstość osób zgłaszających się do instytucji pomocowych na skutek różnych przestępstw

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



Wykres 8. Rodzaj problemów z jakimi zgłaszają się osoby pokrzywdzone przestępstwem do instytucji wspierających

Z uzyskanych wyników wyłania się mało optymistyczny obraz zasobów i funkcjonowania instytucji działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem. Z pozytywnych stron można wskazać, że blisko 90% badanych pracowników jest świadomych, że jako reprezentanci instytucji pomocowej mają obowiązek zgłaszania faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa oraz tego, że przygotowana przez nich dokumentacja może stanowić dowód w sprawie.

Niestety jedynie 42% osób badanych wskazuje, że instytucja, w której pracuje posiada sformalizowane umowy o współpracy z innymi instytucjami pomocowymi (Tabela 15). Prawie jedna trzecia respondentów (32,2%) nigdy nie brała udziału w jakimkolwiek szkoleniu z pracownikami innych instytucji działających na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Jedynie



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

20% badanych kiedykolwiek uczestniczyła w superwizji w związku z prowadzonymi działaniami na rzecz pokrzywdzonych przestępstwem. Prawie 40% respondentów nie posiada w swoim miejscu pracy jakichkolwiek materiałów, które mogłaby przekazać osobom pokrzywdzonym przestępstwem podczas pierwszego kontaktu. Nadal w około 20% instytucji nie ma zapewnionych pomieszczeń, w których mogłyby się odbyć poufne (gwarantujące dyskrecję) rozmowa z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem.

Co interesujące, nadal około 60% pracowników instytucji pomocowych pyta o to dlaczego osoba pokrzywdzona przestępstwem tak późno zgłosiła się po wsparcie, powodując prawdopodobnie u niej dodatkowy dyskomfort psychiczny.

Uzyskane wyniki wskazują, że podczas realizacji obowiązków zawodowych najczęściej zachęcają swoich klientów do kontaktu z OPPP pracownicy instytucji specjalistycznych (82,1%), policjanci (71,6%) oraz kuratorzy sądowi (64,6%) oraz pracownicy OPS/PCR (61,5%). Najrzadziej taką formie pomocy proponują pedagodzy i nauczyciele (26,4%) (por. Wykres 9).

Tabela 15. Sposób realizowania działań pomocowych przez osoby badane oraz posiadane przez nich zasoby

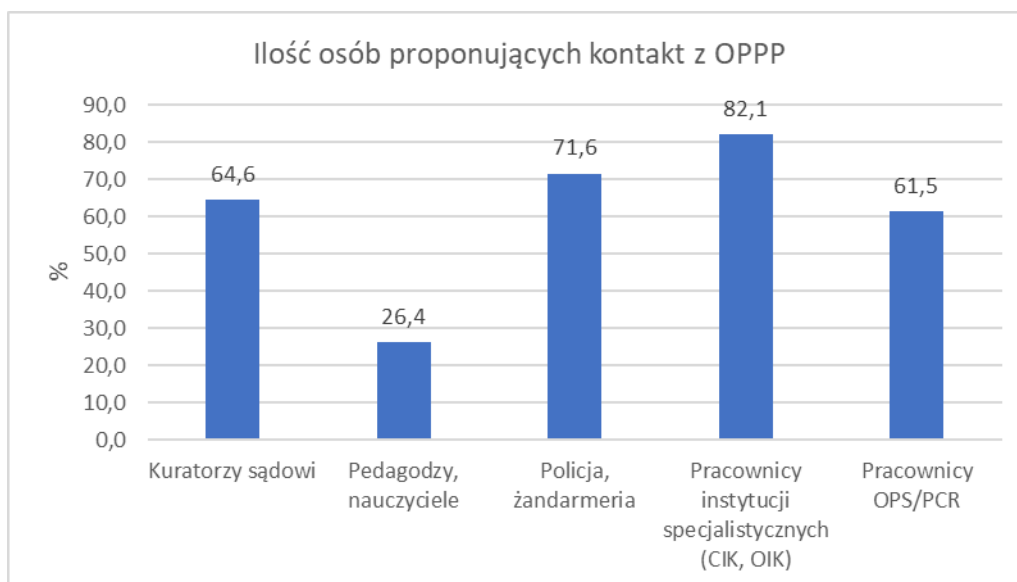
Czy ...	Nie		Nie wiem		Tak	
	N	%	N	%	N	%
na terenie działania Pani/Pana Ośrodka funkcjonują instytucje/organizacje z którymi współpracujecie na podstawie sformalizowanej umowy między organizacjami/instytucjami?	217	31,6	178	25,9	291	42,4
kiedykolwiek brał/a Pan/i udział we wspólnym szkoleniu z pracownikami instytucji pomocowych działających na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem?	228	33,2	26	3,8	432	63,0
uczestniczył/a Pan/i w superwizji pracy w związku z podejmowanymi działaniami na rzecz osób pokrzywdzonym przestępstwem?	517	75,4	26	3,8	143	20,8



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

www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl

posiada Pan/i dostęp do materiałów edukacyjnych, które mogłaby Pani/Pan przekazać osobom pokrzywdzonym przestępstwem podczas pierwszego kontaktu?	253	36,9	28	4,1	405	59,0
w instytucji, w której Pan/i pracuje zapewnione jest miejsce do poufnej rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem?	131	19,1	36	5,2	519	75,7
podczas kontaktu z osobą pokrzywdzoną przestępstwem pyta Pan/i o przyczyny późnego zgłoszenia faktu pokrzywdzenia przestępstwem?	229	33,4	47	6,9	410	59,8
jako pracownik instytucji ma Pan/i obowiązek zawiadomić organy ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę osoby pokrzywdzonej przestępstwem?	34	5,0	36	5,2	616	89,8
dokumentacja Pani/Pana instytucji może stanowić dowód w sprawie osoby pokrzywdzonej przestępstwem?	36	5,2	74	10,8	576	84,0



Wykres 9. Ilość osób z różnych grup zawodowych proponujących swoim klientom skorzystanie ze wsparcia Ośrodka Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem



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

Przeprowadzone badania wskazują na ważność różnych kompetencji, których posiadanie może być istotne dla osób wspierających osoby pokrzywdzone przestępstwem (Tabela 16). Respondenci wskazują, że w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem ważne są trzy typy umiejętności: odnoszące się do strategii wsparcia pomocowego, umiejętności miękkich oraz znajomości systemu wsparcia. Wśród dziesięciu najbardziej istotnych szczegółowych kompetencji, które badani chcieliby rozwinąć wymienione zostały: znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego (M=4,67), znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy (M=4,64), znajomość form i zasad świadczenia pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem (M=4,64), radzenie sobie ze stresem (M=4,62), koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych (M=4,60), znajomość przepisów prawa (M=4,58), asertywność (M=4,42), zarządzanie emocjami (opanowanie) (M=4,40), komunikacja (M=4,39) oraz budowanie zaufania w relacji (M=4,38). Relatywnie najmniej istotnymi umiejętnościami (choć ich średnie oceny są powyżej 4 na sześciostopniowej skali) są: elastyczność, znajomość uwarunkowań przestępczości oraz okazywanie szacunku.

Dodatkowo badani wskazują również na bardzo dużą rolę umiejętności, pozwalających na:

- mediowanie,
- radzenie sobie z porażką,
- przekonywanie, wpływanie na klientów,
- prowadzenie dialogu motywującego.



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

Tabela 16. Kompetencje istotne w trakcie pomagania osobom pokrzywdzonym przestępstwem, które badani chcieliby rozwinąć

Rodzaj kompetencji:	M
znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego	4,67
znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy	4,64
znajomość form i zasad świadczenia pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem	4,64
radzenie sobie ze stresem	4,62
koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych	4,60
znajomość przepisów prawa	4,58
asertywność	4,42
zarządzanie emocjami (opanowanie)	4,40
komunikacja	4,39
budowanie zaufania w relacji	4,38
otwartość i chęć zdobywania nowej wiedzy	4,37
umiejętność analitycznego myślenia	4,32
zorientowanie na cel	4,29
aktywne słuchanie	4,27
pewność siebie	4,26
zarządzanie zespołem	4,24
współpraca w zespole	4,22
świadomość swoich mocnych i słabych stron	4,21
empatia	4,21
elastyczność	4,16
znajomość uwarunkowań zjawiska przestępczości	4,16
okazywanie szacunku	4,07

Respondenci biorący udział w badaniach widzą potrzebę wzięcia udziału w różnych szkoleniach, które mogłyby potencjalnie zwiększyć poziom ich kompetencji (Tabela 17). Zapotrzebowanie na wszystkie wymienione w ankiecie szkolenia zostało ocenione powyżej M=4 na sześciostopniowej skali. Wśród pięciu najczęściej wskazywanych tematów szkoleń znajdują się takie, jak: specyfika pracy z osobami doświadczającymi konkretnych problemów: alkoholizm, choroba



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

psychiczna, trauma, wykorzystywanie seksualne (M=4,63), psychologiczne aspekty funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem (M=4,63), warsztaty superwizyjne - omówienie konkretnych przypadków (M=4,62), prawne aspekty pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem (M=4,59), instytucjonalne i pozainstytucjonalne formy wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem (M=4,49).

Tabela 17. Zapotrzebowanie na różne typy szkoleń wśród pracowników instytucji wspierających pokrzywdzonych

Tematyka szkolenia:	M
specyfika pracy z osobami doświadczającymi konkretnych problemów: alkoholizm, choroba psychiczna, trauma, wykorzystywanie seksualne	4,63
psychologiczne aspekty funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem	4,63
warsztaty superwizyjne - omówienie konkretnych przypadków	4,62
prawne aspekty pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem	4,59
instytucjonalne i pozainstytucjonalne formy wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem	4,49
budowanie planów wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem	4,41
współpraca interdyscyplinarna ze służbami pomocowymi	4,39
podstawowe zasady kontaktu z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem	4,30

Oprócz szkoleń wymienionych w powyższej tabeli. Badani widzą potrzebę wzięcia udziału również w warsztatach z zakresu:

- praca i pomocy dziecku krzywdzonemu;
- przygotowania pism formalnych i procesowych;
- prowadzenia dialogu motywującego i motywowania osób pokrzywdzonych przestępstwem do zmiany;
- przemocy doświadczanej w Internecie.

Prawdopodobnie z uwagi na specyfikę swojej pracy, związanej z koniecznością kontaktu z innymi osobami, badani najbardziej preferowaliby: szkolenia realizowane w formie tradycyjnego spotkania na Sali szkoleniowej (70,3%), dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji elektronicznej (49,4%) oraz szkolenia w wersji online (48,8%) (Tabela 18). Relatywnie w najmniejszym stopniu dostrzegają potrzebę udziału



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

studiach podyplomowych (25,3%) oraz mentoringu/tutoringu (10%).

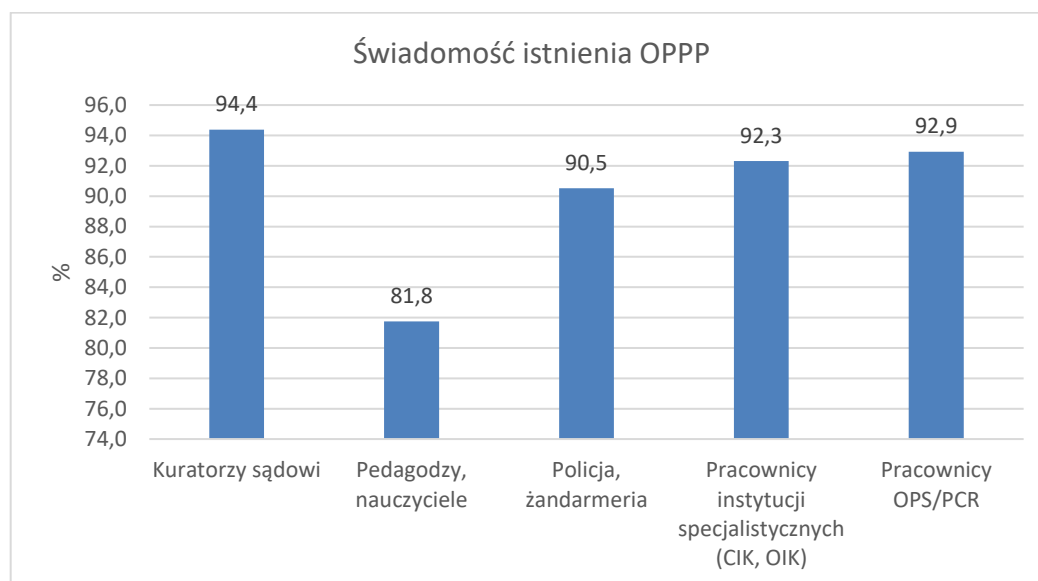
Tabela 18. Typy szkoleń preferowanych przez pracowników instytucji wspierających

Typy szkoleń	N	%
szkolenia tradycyjne na sali szkoleniowej	484	70,3
dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji elektronicznej	340	49,4
szkolenia online	336	48,8
udział w webinarach lub konferencjach	282	41,0
superwizja grupowa	264	38,4
dostęp do materiałów edukacyjnych w wersji papierowej (ulotki, broszury)	232	33,7
superwizja indywidualna	219	31,8
studia podyplomowe	174	25,3
mentoring/tutoring	69	10,0

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

Kolejną kwestią, kluczową dla realizacji działań pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem jest kwestia posiadania odpowiednich kompetencji oraz wiedzy z tego zakresu.

Jak wynika ze zrealizowanych badań świadomość istnienia Ośrodków Pomocy dla Osób pokrzywdzonych przestępstwem jest dość duża (Wykres 10). Świadomość ta jest bardzo podobna (około 90%) wśród czterech grup zawodowych (kuratorów, policji, pracowników OPS/PCPR oraz instytucji specjalistycznych. Relatywnie najmniejszą wiedzę w tym zakresie (choć sięgającą około 80%) mają pedagodzy i nauczyciele.



Wykres 10. Poziom świadomości dotyczącej istnienia Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przystępstwem

Osoby badane mające wiedzę na temat istnienia OPPP najczęściej uzyskiwały ją z mediów społecznościowych (43%), kampanii społecznych w mediach (34,5%), plakatów, ulotek (29,6%) oraz



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

internetu (29,6%). Co ciekawe żadna z osób nie pozyskała tej informacji od lekarzy pierwszego kontaktu. Słaby nośnikiem informacji na ten temat wydają się być również nauczyciele, mediatorzy oraz osoby korzystające z pomocy ośrodków pomocowych (Tabela 19).

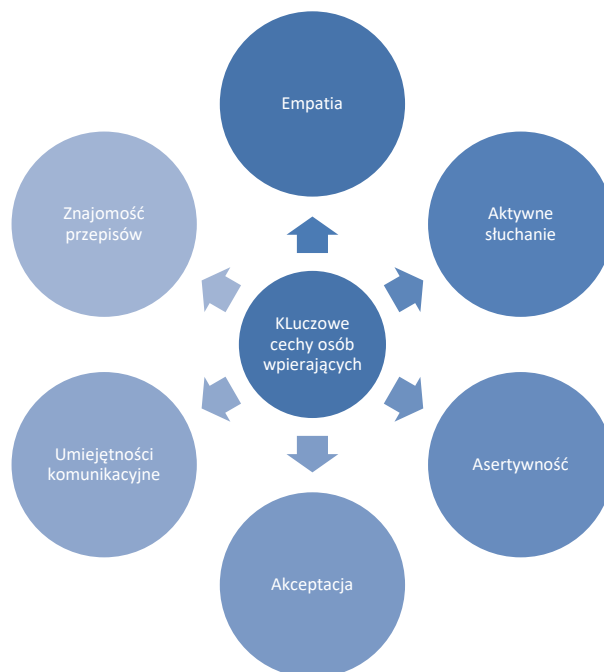
Tabela 19. Źródła wiedzy na temat Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem

Źródła wiedzy na temat OPPP:	N	%
media społecznościowe	267	43,0
kampanie społeczne w mediach	214	34,5
plakaty/ulotki w miejscach publicznych	184	29,6
internet	184	29,6
pracownik socjalny	163	26,2
funkcjonariusz Policji	138	22,2
kurator sądowy	138	22,2
prasa	108	17,4
osoby korzystające z pomocy w ośrodków pomocowych	78	12,6
nauczyciel/pedagog/psycholog szkolny	40	6,4
mediator	7	1,1
lekarz pierwszego kontaktu	0	0,0

Oprócz wiedzy na temat sieci wsparcia osób pokrzywdzonych przestępstwem ważne są również posiadane kompetencje. Wśród pięciu najważniejszych cech, umiejętności kluczowych dla pracownika efektywnie wspierającego osoby pokrzywdzone przestępstwem/i lub świadków badani najczęściej wskazywali: empatię, aktywne słuchanie, znajomość przepisów prawnych, akceptację, umiejętności komunikacyjne (Schemat 1). Dodatkowo bardzo istotną kompetencją wskazywaną przez badanych jest asertywność.



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



Schemat 1. Kluczowe umiejętności pracownika wspierającego osoby pokrzywdzone przestępstwem

Podsumowanie

Przeprowadzone badanie z udziałem 686 osób świadczących pomoc na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków daje podstawę do wieloaspektowej oceny funkcjonowania tych instytucji i zaproponowania pewnych rozwiązań. Analiza informacji uzyskanych z ankiet pozwala wskazać obszary, którym warto poświęcić szczególną uwagę podczas organizowania i modyfikowania aktualnie istniejącego systemu wsparcia ukierunkowanego na osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadków oraz rozwijania kadry w nim działającej. Obszary te dla przejrzystości można wskazać w odniesieniu do poszczególnych celów realizowanych w ramach niniejszego raportu.



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

Analiza wdrażania (1) rozwiązań (prawnych i instytucjonalnych), (2) narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz (3) innych form wsparcia osób/instytucji.

- Nadal pomimo dużej intensywności kampanii promocyjnej, dotyczącej Systemu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepiętstwem wiedza społeczna na ten temat, nawet wśród osób z instytucji pomocowych, jest przeciętna.
- Jeszcze mniejszy jest poziom wiedzy na temat zróżnicowania uprawnień w postępowaniu karnym pomiędzy świadkiem będącym jednocześnie pokrzywdzonym i świadkiem, który pokrzywdzony nie jest.
- Wśród działań kluczowych dla skuteczności systemu wsparcie istotne wydaje się dalsze informowanie na temat sieci wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz szkolenie pracowników instytucji pomocowych w zakresie strategii pracy z pokrzywdzonymi.
- Istotnym wydaje się wprowadzenie do systemu wsparcia większej dostępności form pomocy dla dzieci i młodzieży (z obszaru terapii i psychiatrii).
- Większy nacisk należy położyć na współpracę międzyinstytucjonalną. Badania wskazują, że instytucje współpracują w ograniczonym zakresie i zazwyczaj współpraca ta jest realizowana z placówkami o podobnym profilu aktywności.
- Warto zwiększyć wiedzę na temat zakresu uprawnień przedstawicieli różnych instytucji (szczególnie prokuratorów oraz reprezentantów służby zdrowia).
- Oferta pomocowa kierowana do pokrzywdzonych, szczególnie w początkowej fazie kontaktu powinna być ukierunkowana na zapewnienie bezpieczeństwa, ochronę najbliższych i wsparcie psychologiczne.
- Planując strategie promocyjne Sieci Wsparcia osób pokrzywdzonych warto uaktywnić lekarzy pierwszego kontaktu, media społecznościowe oraz zintensyfikować dostępność ulotek w miejscach publicznych.



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

- Jak pokazują badania nadal czynnikami zniechęcającymi do korzystania ze wsparcia dla pokrzywdzonych są wstyd i nieadekwatne poczucie winy, a także brak zaufania do instytucji pomocowych. W kampaniach społecznych warto ten aspekt przepracowywać.

Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych.

- Nadal bardzo duży procent reprezentantów instytucji pomocowych ma małą wiedzę na temat regulacji prawnych na różnych etapach postępowania związanego z zabezpieczeniem osób pokrzywdzonych.
- Słabo oceniana jest też skuteczność regulacji prawnych dotyczących osób pokrzywdzonych na różnym etapie postępowania, co może skutkować niechęcią do inicjowania.
- Badani wskazują, że kluczowym momentem, na którym warto byłoby zwiększyć ochronę osób pokrzywdzonych jest etap postępowania przygotowawczego.
- Postulowane jest także wprowadzenie tzw. asystenta osoby pokrzywdzonej, który mógłby towarzyszyć jej na różnych etapach postępowania i pomagać w załatwianiu spraw formalnych.

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

- Pracownicy instytucji wspierających najbardziej potrzebują wiedzy i umiejętności w zakresie pracy z osobami doświadczającymi przemocy w rodzinie, niealimentacji i stosowania gróźb karalnych.
- Bardzo ważne dla osób wspierających pokrzywdzonych jest posiadanie odpowiedniej wiedzy i instrumentów, które pozwolą poradzić im sobie z problemami pokrzywdzonych przestępstwem powiązanych z zapewnieniem bezpieczeństwa osób najbliższych,



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

negatywnymi skutkami psychologicznymi i prawnymi oraz wychowawczymi.

- Nadal wydaje się, że warto intensyfikować działania ukierunkowane na współpracę międzyinstytucjonalną. Poziom tej współpracy znacząco obniża skuteczność działań instytucji pomocowych.
- Badani wskazują brak dostępności w ich instytucjach materiałów edukacyjnych dla osób pokrzywdzonych.
- Nadal duża części pracowników pomocowych pyta osoby pokrzywdzone o przyczyny późnego zgłaszania faktu pokrzywdzenia przestępstwem, co może prowadzić do wtórnej wiktymizacji.
- Wydaje się, że ciągle w niewystarczającym stopniu pracownicy instytucji pomocowych proponują kontakt pokrzywdzonym ze specjalistycznymi instytucjami wspierającymi, czyli Ośrodkami Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem. Szczególnie widoczne jest to w przypadku pracowników placówek oświatowych.
- Pracownicy wspierający pokrzywdzonych szczególnie oczekują szkoleń warsztatów z zakresu wiedzy i umiejętności dotyczących udzielania wsparcia pomocowego, znajomości instytucji pomocowych, a także znajomości form i zasad pomocy świadczonej przez OPPP.
- Z uwagi na specyfikę swojej pracy badani chcieliby wziąć udział w szkoleniach rozwijających umiejętność pracy z osobami doświadczającymi specyficznych problemów (alkoholizm, choroba psychiczna) oraz psychologicznych aspektów pokrzywdzenia. Widzą również potrzebę udziału w warsztatach superwizyjnych oraz rozwijania wiedzy z obszaru prawnego.
- Badani preferują szkolenia w formie stacjonarnej, tradycyjnej, jednak postulują również dostęp do materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej. Dość dużo osób zainteresowanych jest krótkimi formami szkoleniowymi w formie webinarów lub konferencji.



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.

- Nadal znaczącą barierą w świadczeniu pomocy jest niska ocena współpracy instytucjonalnej w obszarze wspierania osób pokrzywdzonych.
- Specjaliści wspierający osoby pokrzywdzone przestępstwem nie mają pewności, co do tego czy osoby potrzebujące takiej pomocy muszą spełnić jakieś warunki wstępne.
- Pracownicy instytucji pomocowych dość rzadko stykają się z sytuacjami wymagającymi formalnego działania w zakresie wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem. Prawdopodobnie spowodowane jest to poczuciem braku wystarczających kompetencji, jak również obawą przed konsekwencjami.

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

- Nadal nie wszystkie osoby pracujące z pokrzywdzonymi przestępstwem są świadome istnienia OPPP.
- Wiedza na temat sposobów pracy OPPP czerpana jest głównie z mediów elektronicznych.
- Kluczowymi kompetencjami pracownika wspierającego osoby pokrzywdzone według badanych są: empatia, aktywne słuchanie, asertywność, akceptacja, umiejętności komunikacyjne oraz znajomość przepisów. Wydaje się, że to właśnie te kompetencje powinny być szczególnie rozwijane wśród pracowników pomocowych.