



Raport

Potrzeby osób pokrzywdzonych przestępstwem w procesie wychodzenia z problemu krzywdzenia

Projekt: Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzony Przeszestępstwem 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 Przeszestępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych

Lublin, październik 2021 r.


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

**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



Wprowadzenie

Celem niniejszego raportu jest prezentacja wyników badań przeprowadzonych w grupie pokrzywdzonych przestępstwem/ osób im najbliższych i świadków dotyczących potrzeb osób pokrzywdzonych przestępstwem w radzeniu sobie z korzystaniem z pomocy /wsparcia w procesie wychodzenia z problemu krzywdzenia.

Opis narzędzi badawczych

Ankieta składała się z dwóch części i była skierowana do trzech grup osób: pokrzywdzonych przestępstwem / osób im najbliższych i świadków. W pierwszej pytano o dane socjodemograficzne. Druga część ankiety składała się z pytań, poprzez które zbierano informacje na temat m.in.: źródeł wiedzy dotyczącej wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, motywacji skorzystania ze wsparcia, rodzaju instytucji oferujących wsparcie oraz czasu korzystania ze wsparcia, oczekiwań od instytucji wspierających, rodzaju uzyskanego wsparcia i oceny jego efektywności. Dodatkowo dopytywano o rodzaje wsparcia, które warto byłoby jeszcze wprowadzić do katalogu pomocy instytucjonalnej, a także zapotrzebowania w dostępności i rodzaju wsparcia. Wykorzystane narzędzie badawcze zawierało pytania otwarte, w których respondenci mogli udzielić swobodnych wypowiedzi, jak również pytania/ twierdzenia z kafeterią lub umożliwiające szacowanie na kilkustopniowej skali.

Wywiady grupowe (FGI) przeprowadzono z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, objętych pomocą instytucji pomocowych, w szczególności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem / Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem. Badanie przeprowadzono według wcześniej przygotowanego scenariusza badania. Zasadnicza część wywiadu zawierała 10 pytań. Uczestnikom zapewniono swobodę oraz zagwarantowano poufność



**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



wypowiedzi. Wywiady przeprowadzono online z zachowaniem pełnej anonimowości, z wyłączonymi kamerami. Przeprowadzono łącznie 16 zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI), w każdym województwie jeden wywiad.

Osoby badane i procedura prowadzenia badań

Osoby badane w formie ankiet rekrutowano z klientów Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześpiństwem z całej Polski. W trakcie badań udało się dotrzeć do osób korzystających ze wsparcia w 14 województwach. Za pośrednictwem pracowników OPPP rozdawano badanym ankiety w formie papierowej, które po uzupełnieniu były zbierane oraz kodowane we wcześniej przygotowanej matrycy opracowanej w formularzu google. Zakodowane wyniki następnie eksportowano do pakietu statystycznego SPSS pozwalającego na obliczenia niezbędnych statystyk. W badaniu ankietowym wzięły udział 342 osoby.

Osoby biorące udział w wywiadach focusowych rekrutowane były do nich we współpracy z pracownikami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem i innych instytucji pracujących z osobami pokrzywdzonymi. Badania prowadzili eksperci podmiotu realizującego projekt. Każdy z wywiadów obejmował rozmowę z grupą 6-12 osób. Były to osoby pokrzywdzone przześpiństwem z terenu całej Polski.

Przeprowadzone badania miały charakter anonimowy i dobrowolny. Za udział w nich nie oferowano gratyfikacji materialnej. Szczegółowy opis badanych grup zamieszczono w oddzielnych raportach.



**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

Wyniki badań

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

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

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 przestępstwem i/lub świadkami oraz sposobów wykorzystywania tych narzędzi.

Cel 3: Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków.

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

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

Szczegółowe analizy odpowiedzi na wszystkie pytania zawarte ankiecie i wywiadzie FGI w zamieszczono w oddzielnych raportach.



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

Analizę funkcjonowania aktualnego systemu pomocy adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków rozpoczęto od sprawdzenia skąd osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadkowie czerpią wiedzę dotyczącą możliwości uzyskania przez nich pomocy. Uzyskane wyniki są następujące:

- internet (33,6%)
- pracownicy socjalni (31,9%)
- funkcjonariusze policji (30,7%)
- osoby korzystające z pomocy w ośrodkach pomocowych (28,9%)
- ulotki/plakaty (20,8%)
- media społecznościowe (12,6%)
- kampanie społeczne (12,3%)
- placówki szkolne (4,7%)
- lekarze pierwszego kontaktu (4,1%)
- organizacje pozarządowe (2,9%).

Osoby pokrzywdzone najczęściej poszukują informacji w internecie lub u pracowników lokalnych służb pomocowych: OPS i Policja. Z uwagi na dostępność tych służb w pobliżu miejsca zamieszkania osób pokrzywdzonych istotne jest przygotowanie pracowników socjalnych i funkcjonariuszy Policji do realizacji działań o charakterze informacyjnym. Prawie 60% badanych zna miejsca, w których może uzyskać pomoc dla pokrzywdzonych przestępstwem/świadków. Niestety w badaniach



**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



ujawniono, że około 22% respondentów nie ma w ogóle świadomości miejsc, gdzie pokrzywdzony przestępstwem mógłby udać się po pomoc. Jest to wynik bardzo niepokojący, który wymaga szybkich oddziaływań informacyjno-promocyjnych. Co jeszcze bardziej niepokojące przed kontaktem z ośrodkami/instytucjami wsparcia dla pokrzywdzonych przestępstwem **aż 61% badanych deklaruje, że nie miało świadomości, gdzie mogłaby się udać osoba pokrzywdzona przestępstwem lub świadek.**

Osoby pokrzywdzone przestępstwem decydują się na zwrócenie się po pomoc do instytucji pomocowych z następujących powodów:

- nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia (58,5%)
- gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych (53,2%)
- zagrożenie dobra małoletnich dzieci (43,3%)
- wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy (36,5%)
- eskalacja zachowań krzywdzących (31,6%)
- informacja o zakresie działania wspierającego oferowanego przez instytucję (11,7%).
- skierowanie z innej instytucji (5,8%)

Na uwagę zasługuje fakt, że część osób pokrzywdzonych doświadcza sytuacji systematycznego, powtarzalnego procesu krzywdzenia. Tego typu sytuacje dotyczą np. osób doświadczających przemocy w rodzinie.

Ważnym etapem analizy aktualnego systemu wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem jest wskazanie **instytucji, z których najczęściej korzystają osoby potrzebującego tego typu wsparcia**
Wśród badanych najwięcej osób korzysta z pomocy:

- Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy Finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości (79,2%)



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



- Policji (52,6%)
- Ośrodków Pomocy Społecznej/Centr Usług Społecznych (27,5%)
- Prokuratury (21,3%)
- poradni psychologiczno-pedagogicznych/rodzinnych (15,2%)
- placówek służby zdrowia (12,3%)
- Zespoły Interdyscyplinarne (9,4%)
- Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie (9,4%)
- Ośrodki Interwencji Kryzysowej (8,8%)
- Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (2,9%)

Osoby badane dokonały **subiektywnej oceny funkcjonowania instytucji pomocowych:**

- Zdecydowana większość z nich jest bardzo zadowolona z pomocy otrzymanej w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem. Osoby badane cenią sobie szybkość udzielonej pomocy przez pracowników Ośrodka i bieżącą dostępność do pomocy specjalistów. Ponadto doceniają szeroki wachlarz pomocy oferowanej przez Ośrodki: pomoc prawna, psychologiczna, wsparcie osób pierwszego kontaktu, pomoc finansowa, zapewnienie schronienia, organizacja kolonii letnich dla dzieci, finansowanie kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje. Osoby badane zwracają uwagę na następujące pozytywne cechy i zachowania pracowników Ośrodków: wsparcie psychiczne i emocjonalne zapewniane przez pracowników, podmiotowe traktowanie i szacunek, zaangażowanie pracowników w rozwiązywanie ich problemów, życzliwość, wysoka jakość merytoryczna pomocy. W pracy prawników doceniają dostępność i szybkość reagowania, konkretną pomoc związaną z pisaniem pozwów, pism i innych.
- Osoby pokrzywdzone przęstwem w sposób bardzo zróżnicowany oceniają ofertę pomocową realizowaną przez pracowników Policji, Prokuratury i Sądów oraz Ośrodków





Pomocy Społecznej. Ocena tych instytucji wynika z doświadczeń osób badanych w kontakcie z pracownikami tych instytucji.

Osoby pozytywnie oceniające pracę tych instytucji zwracają uwagę na następujące zachowania pracowników: zaangażowanie, szybka reakcja, życzliwość, zrozumienie, aktywne słuchanie, cierpliwość, aktywny udział w procedurze karnej, efektywne, stanowcze działanie, rzetelność (dotyczy Policji), zainteresowanie, utrzymywanie kontaktu z osobami pokrzywdzonymi, chęć pomocy ze strony pracowników OPS, zapewnienie realnej pomocy finansowej i schronienia, informowanie o możliwej do uzyskania pomocy (dot. OPS) zrozumienie, profesjonalizm (dot. Prokuratury).

Osoby negatywnie oceniające pracę instytucji zwracają uwagę na następujące powody: brak obiektywizmu wynikający z powiązań funkcjonariuszy ze sprawcami, negatywne nastawienie i wrogość wobec osób pokrzywdzonych, brak zrozumienia, podejmowanie działań na korzyść sprawcy, brak profesjonalizmu ze strony Policji (namawianie osoby pokrzywdzonej przemocą do „dogadania się ze sprawcą”), lekceważenie, przeciąganie spraw, tłumaczenie powodu opieszłości brakami kadrowymi, przedmiotowe traktowanie (dot. Policji), ograniczenie pomocy ze strony OPS do przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, brak konkretnej pomocy w sytuacji realizacji procedury Niebieskiej Karty, podejmowanie działań na korzyść sprawcy, niskie kompetencje pracowników OPS, obwinianie osoby pokrzywdzonej, przeciąganie spraw, podważanie prawdomówności osób pokrzywdzonych (dot. OPS), odmowa kontaktu z osobą pokrzywdzoną, przedmiotowe traktowanie, podważanie wiarygodności osób pokrzywdzonych, brak dostępu do akt sprawy (dot. Prokuratury). Na uwagę zasługuje fakt, iż osoby pokrzywdzone dokonują negatywnej oceny pracy instytucji w większości w oparciu o nieprofesjonalne zachowania pracowników tych instytucji, co może wynikać z ich niskich kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi.



**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



Badane osoby kontaktując się, zgłaszając do instytucji świadczącej pomoc w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwem posiadały **specyficzne oczekiwania w zakresie poszukiwanego wsparcia**.

Najczęściej były to:

- pomoc w rozwiązaniu trudnej sytuacji (81%)
- otrzymanie wsparcia psychologicznego (66,1%)
- zatrzymanie zachowań krzywdzących (52,9%)
- nabycie umiejętności radzenia sobie z trudną sytuacją (49,1%)
- wszczęcie procedur karnych przeciwko sprawcy (46,5%)
- podjęcie działań instytucjonalnych w związku z zachowaniem sprawcy (20,2%)
- pomoc prawna (1,5%)

Podczas badań sprawdzano również, jak często osoby badane korzystały z **pomocy różnego rodzaju specjalistów**. Uzyskane rezultaty wskazują, że osoby pokrzywdzone przestępstwem najczęściej korzystają ze wsparcia trzech osób: psychologa/psychoterapeuty, prawnika i pracownika pierwszego kontaktu. Najrzadziej z kolei z terapeuty uzależnień, pedagoga i mediatora.

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



**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



Następnym ważnym punktem analizowanym w trakcie badań na grupie osób pokrzywdzonych przestępstwem/świadków była **ocena efektywności różnych form wsparcia oferowanych przez ośrodki/institucje pomocowe**. Otrzymane rezultaty wskazują, że jako najbardziej efektywną formę wsparcia badani wskazują:

- finansowanie kosztów wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży
- pomoc psychoterapeutyczną
- grupowe wsparcie terapeutyczne
- pomoc osoby pierwszego kontaktu
- pomoc prawną
- wsparcie materialne w postaci dofinansowania opłat czynszowych
- dofinansowanie zakupu odzieży czy środków czystości.

Generalnie można stwierdzić, że osoby pokrzywdzone przestępstwem oceniają bardzo wysoko praktycznie wszystkie formy wsparcia. W skali od 1-6 przeważająca większość form pomocy uzyskała wyniki wyższe niż 5,0.

Dopytywane jednak o dodatkowe formy wsparcia istotne z punktu widzenia lepszego radzenia sobie przez nich z kontekstem pokrzywdzenia przestępstwem wskazują, że ważnym mogłoby być wprowadzenie wsparcia/działań w zakresie:

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



**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



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

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

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

Kolejnym elementem ocenianym w punkcie opisującym pierwszy cel raportu była **analiza szybkości pomocy oferowanej przez instytucje wspierające**. Uzyskane wyniki wskazują, że w przypadku 40,6% badanych pomoc została uzyskana tego samego dnia a w przypadku 21,1% następnego dnia. Do tygodnia od zgłoszenia wsparcie uzyskało następnych 28,4% badanych. Nadal widoczna jest jednak grupa osób (łącznie około 10%), która na taką pomoc musiała czekać powyżej tygodnia, co w przypadku sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem i związanych z tym niebezpieczeństw może być Według badanych działaniami, które mogłyby przyczynić się głównie do tego, aby właściwa pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem była udzielana szybciej mogą być:

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





- większa dostępność pomocy specjalistycznej (23,7%).

Podczas badań respondenci (pokrzywdzeni przestępstwem/świadkowie) wskazywali następujące przyczyny **utrudniające im lub uniemożliwiające korzystanie z pomocy** instytucji pomocowych. Wśród najbardziej zniechęcających wymienione zostały:

- **przyczyny emocjonalno/psychologiczne:** strach, lęk przed działaniami odwetowymi sprawców, wstyd przed korzystaniem z pomocy i poczucie winy za zaistniałą sytuację, nadzieja na zmianę zachowania sprawców w sytuacji kiedy osoby doświadczały przemocy, brak zaufania do instytucji pomocowych, niechęć do powtarzania kolejny raz tych samych informacji różnym specjalistom.
- **przyczyny zewnętrzne:** brak świadomości istnienia instytucji pomagającym osobom pokrzywdzonym przestępstwem, ograniczona dostępność do pomocy (problem z dostępnością, czasem oczekiwania, ograniczenia finansowe)
- **przyczyny wynikające z zachowań pracowników służb pomocowych:** strach przed działaniami służb pomocowych (lęk przed odebraniem dzieci), nieprofesjonalne podejście służb pomocowych do osób pokrzywdzonych (brak empatii, zrozumienia, życzliwości).



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

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



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

Kolejnym celem realizowanym podczas Celem badań prowadzonych do niniejszego raportu było przeanalizowanie i ocena rozwiązań prawnych, narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu sprawiedliwości oraz różnych form wsparcia wykorzystywanych przez pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem. Jak wskazują wyniki badań ankietowych osoby pokrzywdzone przestępstwem/świadkowie nie zostają w wystarczającym stopniu informowane o przysługujących im prawach i formach przynależnych dla nich wsparcia.

Osoby pokrzywdzone mają różnorodne **opinie dotyczące oceny procedury karnej zmierzającej do zatrzymania krzywdzenia**. Opinie osób badanych są skrajnie różne i wynikają z ich osobistych doświadczeń:

- a) Część osób badanych pozytywnie ocenia procedurę karną, podkreślając sprawne i szybkie działanie służb pomocowych oraz profesjonalizm osób im pomagających.

Osoby pokrzywdzone przestępstwem zwracały uwagę na następujące pozytywne zachowania służb pomocowych mające na celu zapewnienie im bezpieczeństwa:

- obiektywizm i rzetelne rozpatrzenie zgłoszonej sprawy
- udzielenie pomocy w znalezieniu schronienia i wsparcie materialne
- szybkość działania instytucji pomocowych
- dostępność czasowa pracowników służb pomocowych
- sprawne i skuteczne działanie pracowników służb pomocowych
- profesjonalizm pracowników służb pomocowych w kontakcie z osobą pokrzywdzoną.



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



b) Część osób badanych ocenia procedury karne negatywnie z uwagi na:

Osoby badane zwracały uwagę również na **destrukcyjne zachowania służb pomocowych** i brak adekwatnej reakcji:

- bardzo długi czas ich trwania od momentu zgłoszenia sprawy do ukarania sprawcy, co sprawia, że sprawcy pozostają na wolności, a osoby pokrzywdzone nie czują się bezpiecznie;
- nieprofesjonalne zachowanie pracowników służb pomocowych (Policja, prokuratura, sądy), które w niektórych sytuacjach prowadzi do wtórnej wiktymizacji osób pokrzywdzonych (brak obiektywizmu, podważanie prawdomówności osób pokrzywdzonych, sugerowanie osobie pokrzywdzonej mówienie nieprawdy, zniechęcanie do składania zawiadomień, bezczynność);
- nieskuteczność działań policji i prokuratury: opieszałość, bagatelizowanie i lekceważenie zgłaszanych problemów, odmowa przyjęcia zgłoszenia o popełnieniu przestępstwa;

Osoby pokrzywdzone poszukując pomocy decydowały się na wybór różnych instytucji pomocowych:

- Część osób badanych nie miało informacji o dostępnych w środowisku lokalnym instytucjach pomocowych. Osoby te poszukiwały informacji w internecie i skorzystały z kontaktu telefonicznego Niebieskiej Linii. PO czym zostały skierowane do lokalnych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą. Osoby badane kontaktując się z Ośrodkiem i uzyskując pomoc ze strony specjalistów podjęły kolejne działania zmierzające do rozwiązania swojego problemu.
- Nawiązanie kontaktu bezpośrednio z Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym



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



Przestępstwem – osoby pokrzywdzone są zadowolone z pomocy OPPP. Mimo tego, że nadal trwa rozwiązywanie ich problemów prawnych, jednak wsparcie emocjonalne i poczucie, że mogą liczyć na pomoc daje im poczucie ulgi w ich trudnościach. Osoby badane, które skorzystały z pomocy OPPP otrzymały tam niezbędną pomoc, włącznie z pomocą w znalezieniu schronienia. Na uwagę zasługuje fakt, że w Ośrodkach jest monitoring sytuacji klientów, czyli osoby wyznaczone kontaktują się regularnie z osobami pokrzywdzonymi. Osoby pokrzywdzone podkreślają, że istotne było dla nich szybkie umówienie ze specjalistą w Ośrodku oraz pomoc i wsparcie w rozwiązaniu swojego problemu. Część z nich decydowała się na założenie Niebieskiej Karty, część składała zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa. Osoby badane podkreślały, że na każdym

- etapie pomocy potrzebowały możliwości rozmowy ze specjalistami i uzyskania wsparcia emocjonalnego, informacyjnego i konkretnej pomocy w formie opracowania pism i wniosków. Osoby badane podkreślały również znaczenie wsparcia materialnego w sytuacji trwających procedur sądowych. Ponadto duże znaczenie miało dla nich wsparcie informacyjne, które uświadomiło im, że doświadczyły pokrzywdzenia przestępstwem i mogą to zgłosić organom ścigania.
- Korzystanie ze wsparcia i pomocy w placówce całodobowego pobytu osoby przebywające w placówce całodobowego pobytu podkreślają wsparcie otrzymane przez pracowników ukierunkowane na rozwiązanie ich trudności. Osoby badane są zadowolone z zapewnionego im bezpieczeństwa i schronienia.
- Założenie Niebieskiej Karty – osoby badane, które otrzymały pomoc ze strony członków zespołu decydowały się na wdrażanie sugerowanych rozwiązań. Jednak część osób badanych nie była zadowolona z kontaktu z członkami zespołu i poszukiwała pomocy w innych instytucjach w tym w OPPP. Kontakt z Ośrodkiem Pomocy Społecznej często kończył się wdrożeniem procedury Niebieskiej Karty w sytuacji osób doświadczających



**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



przemocy.

- Zgłoszenie faktu pokrzywdzenia na Policję – osoby pokrzywdzone mają rozbieżne zdania co do oceny znaczenia tej formy pomocy w rozwiązaniu ich problemów. Osoby badane podkreślają, że profesjonalizm ze strony funkcjonariuszy Policji i odpowiednie pokierowanie ich działaniami w wielu sytuacjach doprowadził do podjęcia kroków prawnych. Niektóre osoby badane jednak kontakt z Policją zniechęcił do podejmowania kroków prawnych z uwagi na niewłaściwe i zniechęcające je zachowania Funkcjonariuszy Policji. Osoby pokrzywdzone uzyskiwały wsparcie i pomoc dopiero zgłaszając się pomoc do OPPP.
- Osoby były też kierowane do instytucji pomocowych przez lekarzy psychiatrów. Lekarze informowali i motywowali te osoby do podjęcia działań zmierzających do rozwiązania sytuacji i skorzystania z pomocy Ośrodka. Ta pomoc skutkowałą rozpoczęciem procesu wychodzenia z sytuacji pokrzywdzenia.

Największe zastrzeżenia osób pokrzywdzonych dotyczą następujących rozwiązań w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego jak:

- zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed dalszymi negatywnymi działaniami sprawcy (36,8%);
- poczucia kwestionowania prawdomówności osoby pokrzywdzonej podczas przesłuchania na Policji, w prokuraturze (38,6%);
- informowania na etapie postępowania przygotowawczego w zakresie instytucji świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- możliwości wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu (35,1%);



**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



- niewystarczającym informowaniu o instytucjach świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem (31,9%);
- niewłaściwym traktowaniu przez lekarza w sytuacji prośby o wykonanie obdukcji uszczerbku na zdrowiu na skutek doświadczonego przestępstwa (30,4%);
- braku możliwości zastosowania wobec sprawcy środków zapobiegawczych (27,2%).

Podsumowując na uwagę zasługuje fakt, że osoby pokrzywdzone oczekują podjęcia szybkich działań interwencyjnych w sytuacji, kiedy zdecydują się zwrócić po pomoc do instytucji pomocowych.


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

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



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

Wśród czynników które potencjalnie zachęcają do korzystania z pomocy świadczonej przez instytucje działające na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem respondenci wskazują najczęściej te, które związane są z:

- bezpłatnością świadczonej pomocy (88,3%)
- życzliwością osób pomagających (81,3%)
- profesjonalizmem realizowanego wsparcia (69%)
- skutecznością pomocy (67,8%)
- zaufaniem do osób/miejsca udzielania pomocy (54,7%)
- bliskości zamieszkania od instytucji pomocowej(50,9%)
- anonimowość uzyskanej pomocy (46,8%)
- interdyscyplinarność udzielanej pomocy (32,5%)

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

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

Osoby badane zwracały uwagę na następujące doświadczenia i formy pomocy, które znacząco ułatwiły im poradzenie sobie z pokrzywdzeniem 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



1. Korzystanie przez osoby pokrzywdzone z pomocy OPPP, które realizują kompleksową pomocy – osoby pokrzywdzone przestępstwem doceniają szeroki zakres pomocy oferowanej przez Ośrodki umożliwiające im rozwiązanie zgłaszanego problemu.
2. Profesjonalna pomoc psychologiczna, prawna i pedagogiczna – osoby badane podkreślały zarówno wysokie kompetencje merytoryczne tych osób jak i kompetencje interpersonalne (życzliwość, chęć pomocy, zaangażowanie, dostępność itp.) – osoby pokrzywdzone przestępstwem doceniają profesjonalizm pracowników służb pomocowych. Zwracają uwagę na kompetencje interpersonalne i odpowiednie podejście do nich przez osoby im pomagające. Ważny jest dla nich też profesjonalizm i wysokie kompetencje merytoryczne pracowników służb pomocowych.
3. Zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego przez udzielenie schronienia – dla wielu osób pokrzywdzonych innowacyjną i skuteczną formą pomocy było odizolowanie od sprawcy przez zapewnienie im schronienia lub dofinansowanie do wynajmu mieszkania.
4. Spotkania grupowe w formie terapii lub grup wsparcia – osoby badane podkreślały, że czuły się przed zgłoszeniem po pomoc bardzo samotne w swoich problemach. Z tego względu jednym z doświadczeń, które były dla nich szczególnie cenne było wsparcie uzyskane w trakcie terapii indywidualnej i grupowej (w tym również udział w grupach wsparcia)
5. Kursy i szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe – osoby pokrzywdzone doceniają możliwość skorzystania z dofinansowania do kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe, ponieważ tego typu pomoc umożliwia im podjęcie pracy i usamodzielnienie się finansowe, a tym samym niezależność od sprawcy.
6. Pomoc finansowa i materialna otrzymywana przez osoby pokrzywdzone na etapie wychodzenia z problemu krzywdzenia była dla nich dużym wsparciem. Osoby doceniają zarówno możliwość korzystanie z bonów jak też i możliwość wyjazdu dzieci na kolonie letnie.



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

**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**

ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin

tel. 535 000 523 / 783 510 310

standardy@stowarzyszeniebonafides.pl

www.wysokiestandardy.pl

www.stowarzyszeniebonafides.pl

Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



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

W pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem instytucje pomocowe stoją przed następującymi wyzwaniami:

- Osoby pokrzywdzone przestępstwem oczekują w procesie wychodzenia z krzywdzenia pomocy psychologicznej i wsparcia emocjonalnego. Wyzwaniem jest dla służb pomocowych zadbanie o odpowiednie umiejętności osób pracujących w pierwszym kontakcie z pokrzywdzonymi, które będą się charakteryzowały oczekiwanymi przez osoby badane kompetencjami: zaufanie do tego, co mówi osoba pokrzywdzona, empatia i zrozumienie, podmiotowe traktowanie, szacunek, wzbudzanie nadziei i wiary w rozwiązanie problemu, poczucie, że mogą liczyć na pomoc, świadomość, że specjaliści są dostępni i mogą przyjść i porozmawiać. Większość osób pokrzywdzonych uważa, że wsparcie psychologiczne i emocjonalne jest niezbędne do podjęcia kroków prawnych lub innych konkretnych działań zmierzających do rozwiązania sytuacji.
- Zapewnienie osobom pokrzywdzonym dostępu do pomocy prawnej. Osoby pokrzywdzone potrzebują konkretnej pomocy prawnej. Istotna jest dla nich pomoc w przygotowaniu dokumentacji prawnej, wiedza dotycząca sposobu rozwiązania sytuacji, pokierowanie działaniami zmierzającymi do rozwiązania problemów prawnych oraz zapewnienia im bezpieczeństwa. Istotne znaczenie ma fakt, że pomoc nieodpłatna jest dla nich często jedynym rozwiązaniem, ponieważ nie mają wystarczających środków finansowych na korzystanie z pomocy odpłatnej.
- Zapewnienie osobom pokrzywdzonym konkretnego wsparcia materialnego i finansowego w tym również zapewnienia im bezpieczeństwa w formie udzielenia schronienia.



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

**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**

ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin

tel. 535 000 523 / 783 510 310

standardy@stowarzyszeniebonafides.pl

www.wysokiestandardy.pl

www.stowarzyszeniebonafides.pl

Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



- Usprawnienie przepływu informacji między instytucjami pomocowymi w celu przyspieszenia działań zmierzających do pociągnięcia do odpowiedzialności sprawcy.
- Rozwijanie wśród pracowników pomocowych świadomości, że osoby pokrzywdzone czasem nie wiedzą, czego oczekują i potrzebują, ponieważ nie mają świadomości i wiedzy w jaki sposób mogą rozwiązać swój problem. Osoby pokrzywdzone potrzebują kontaktu z osobą, która dokona diagnozy ich sytuacji oraz zaproponuje rozwiązania problemu i ukierunkuje ich działania oraz wesprze w rozwiązywaniu konkretnych problemów.
- Zwiększenie efektywności docierania z informacją do osób pokrzywdzonych dotyczącą istnienia Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem. Wszystkie osoby badane wyrażały swoje zadowolenie z możliwości uzyskania pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem nawet w sytuacji ograniczeń wynikających z pandemii. W sytuacji braku możliwości spotkania bezpośredniego osoby badane kontaktowały się ze specjalistami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem telefonicznie, w formie video konferencji lub mailowo. W sytuacji kontaktu bezpośredniego stosowano następujące środki ochronne: maseczki, płyny do dezynfekcji, mierzenie temperatury, zachowanie odległości, w sytuacji kontaktów osobistych dbanie o odstępy czasowe między klientami.



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

**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**

ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin

tel. 535 000 523 / 783 510 310

standardy@stowarzyszeniebonafides.pl

www.wysokiestandardy.pl

www.stowarzyszeniebonafides.pl

Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



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

W trakcie realizacji badań dokonano identyfikacji kluczowych, oczekiwanych przez osoby pokrzywdzone kompetencji pracowników służb pomocowych. Odpowiednie kompetencje osób pomagających są kluczowe w pracy z osobami pokrzywdzonymi, ponieważ jak wykazują wyniki badań ankietowych, aż 16,1% respondentów doświadczyło skrzywdzenia w formie niesprawiedliwego lub niekompetentnego potraktowania przez pracowników instytucji/ ośrodków pomocowych.

Poniżej zestawienie kompetencji osób pracujących w instytucjach pomocowych, które osoby pokrzywdzone przestępstwem uważają za szczególnie istotne:

1. Empatia – zdolność odczuwania stanów psychicznych osób pokrzywdzonych (empatia emocjonalna), umiejętność przyjęcia sposobu myślenia, spojrzenia z perspektywy osoby pokrzywdzonej na jej sytuację (empatia poznawcza). Rozumienie i akceptacja potrzeb osoby pokrzywdzonej i dostosowanie proponowanych rozwiązań do gotowości osoby pokrzywdzonej.
2. Profesjonalizm – podstawowa wiedza z zakresu prawa i psychologii umożliwiająca efektywne funkcjonowanie w kontakcie pomocowym na każdym stanowisku pracy. Specjalistyczna wiedza i umiejętności wymagane na określonym stanowisku pracy.
3. Umiejętność rozwiązywania problemów – umiejętność pokierowania, rzeczowość, proaktywność, pokazywanie różnych możliwości rozwiązania sytuacji trudnej, wspólne opracowanie planu działania, wiara w znalezienie wyjścia z sytuacji, uświadomienie zasobów klienta umożliwiających zatrzymanie sytuacji krzywdzenia.
4. Podmiotowe traktowanie klientów - szacunek, bezstronność, obiektywność, sprawiedliwość, akceptacja, wyrozumiałość, nie narzucanie swojego zdania i rozwiązań





osobom pokrzywdzonym.

- Umiejętność budowania dobrego kontaktu – umiejętność budowania zaufania i poczucia bezpieczeństwa, dyskrecja, życzliwość, otwartość, naturalność, spokój, cierpliwość, poczucie humoru.
- Komunikacja i aktywne słuchanie - aktywne słuchanie, bez osądzania i umiejętność przekazywania informacji w sposób zrozumiały dla osób pokrzywdzonych.
- Asertywność – pewność siebie, stanowczość, umiejętność wywierania wpływu i motywowania do zmiany.
- Umiejętność współpracy interdyscyplinarnej – współpraca z pracownikami instytucji pomocowych ukierunkowania na rozwiązanie problemów osób pokrzywdzonych.

Podsumowanie

Przeprowadzone badania ankietowe oraz wywiady focusowe pozwalają spojrzeć na rzeczywistość potrzeb osób pokrzywdzonych w radzeniu sobie z korzystaniem z pomocy /wsparcia w procesie wychodzenia z problemu krzywdzenia. Analiza informacji pozwala wskazać potrzeby osób pokrzywdzonych, którym warto poświęcić szczególną uwagę podczas organizowania i modyfikowania aktualnie istniejącego systemu wsparcia ukierunkowanego na osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadków.

Potrzeby osób pokrzywdzonych w radzeniu sobie z korzystania z pomocy i wsparcia w procesie wychodzenia z problemu krzywdzenia są następujące:

- 1. Otrzymanie kompleksowej pomocy w rozwiązaniu problemu pokrzywdzenia przestępstwem.** osoby pokrzywdzone przestępstwem doceniają szeroki zakres pomocy



**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



oferowanej przez OPPP umożliwiającą im rozwiązanie zgłaszanego problemu. Z drugiej strony korzystają one z pomocy różnych, dostępnych w środowisku lokalnym miejsc pomocowych (np. Policja, OPS, zespoły interdyscyplinarne, Komisje ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, OIC, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, służba zdrowia itp.) nie znając zakresu odpowiedzialności poszczególnych instytucji. Istotne Aby zapewnić osobom krzywdzonym wszechstronne, kompleksowe wsparcie, dlatego ważne jest tworzenie partnerstw instytucji realizujących zadania na rzecz osób pokrzywdzonych i ich wzajemna współpraca przy realizacji wsparcia poszczególnym osobom. Osoby pokrzywdzone potrzebują następujących form pomocy:

- Pomoc psychologiczna (indywidualna i grupowa) i wsparcie emocjonalne - osoby badane zwracają uwagę na następujące aspekty, które są dla nich ważne w relacji z osobami udzielającymi wsparcia: zaufanie do tego, co mówi osoba pokrzywdzona, empatia i zrozumienie, podmiotowe traktowanie, szacunek, wzbudzanie nadziei i wiary w rozwiązanie problemu, poczucie, że mogą liczyć na pomoc, świadomość, że specjaliści są dostępni i mogą przyjść i porozmawiać. Większość osób pokrzywdzonych uważa, że wsparcie psychologiczne jest niezbędne do podjęcia kroków prawnych lub innych konkretnych działań zmierzających do rozwiązania sytuacji.
 - Pomoc prawna - pomoc w przygotowaniu dokumentacji prawnej, wiedza dotycząca sposobu rozwiązania sytuacji, pokierowanie działaniami zmierzającymi do rozwiązania problemów prawnych oraz zapewnienia im bezpieczeństwa.
 - Wsparcie finansowe i materialne – bony na zakup żywności, odzieży, obuwia oraz środków czystości, dofinansowanie do kursów i szkoleń oraz wyjazdów wakacyjnych dzieci i udzielenia schronienia.
2. **Dostępność pomocy** – osoby pokrzywdzone przestępstwem mają indywidualne potrzeby związane z dostępnością do oferowanej pomocy wynikające z ich indywidualnej sytuacji





życiowej (rodzinnej, zdrowotnej, osobistej, zawodowej). Osoby borykające się z problemami finansowymi potrzebują profesjonalnego bezpłatnego wsparcia w pobliżu miejsca zamieszkania. Niejednokrotnie nie mają możliwości dojazdu do miejsca świadczenia pomocy z uwagi na brak środków finansowych, brak komunikacji publicznej, konieczność opieki nad osobami zależnymi (dziećmi i osobami chorymi), chorobę lub niepełnosprawność uniemożliwiającą im dojazd do miejsca pomocy. Wyzwaniem dla służb pomocowych jest rozwiązanie problemu dostępności pomocy specjalistycznej dla wszystkich osób zainteresowanych.

Rekomendowane jest zwrócenie uwagi na rozszerzenie wsparcia i pomocy osób pracujących w środowisku oraz kompetencje osób pomagających osobom pokrzywdzonym, mającym w swoim zakresie zadań pracę w środowisku: pracownicy OPS, funkcjonariusze Policji, kuratorzy, służby medyczne (terapeuci środowiskowi, psychologowie pracujący w środowisku, pielęgniarki środowiskowe, lekarze pierwszego kontaktu).

- Dostęp do informacji o miejscach i formach świadczenia pomocy** – jak wynika z badań prawie 2/3 osób krzywdzonych nie wiedziało, gdzie może zwrócić, aby uzyskać pomoc w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem lub statusu świadka. Ponadto duża część osób pokrzywdzonych nie ma świadomości jaki jest zakres odpowiedzialności poszczególnych służb pomocowych. Pokazuje to, że podejmowane działania promocyjno-edukacyjne w tym zakresie nadal są niewystarczające i należy je kontynuować. Istotny jest - poszukując pomocy osoby badane najczęściej korzystają z internetu. Dlatego istotne jest zadbanie o publikowanie bieżących informacji i ich uaktualnianie. Ponadto należy zwrócić uwagę na regularne akcje informacyjno/ promocyjne dotyczące pomocy realizowanej w środowisku lokalnym (media społecznościowe, strony internetowe administracji publicznej, lokalna prasa i media). Ważne jest zwrócenie uwagi służb pomocowych na podejmowanie przez nich działań o charakterze informacyjnym, dotyczącym udzielania informacji o lokalnych



**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



miejscach realizacji pomocy, w tym istniejących Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem. Zadbanie o dystrybucję ulotek i wizytówek jest jednym ze sposobów wsparcia osób potrzebujących

4. **Zróźnicowane formy realizacji pomocy przez instytucje pomocowe** – trwająca od 2020 roku sytuacja ograniczeń epidemiologicznych sprawiła, że instytucje pomocowe wdrażały nowe instrumenty pracy z osobami pokrzywdzonymi. Wcześniejszy kontakt bezpośredni bardzo często był zastępowany kontaktem zdalnym. Osoby badane wyrażały swoje zadowolenie z możliwości uzyskania pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem w sytuacji ograniczeń wynikających z pandemii. Pomoc w formie telefonicznej, video lub mailowa niektórym osobom umożliwiła skorzystania ze wsparcia. Osoby badane doceniają możliwość wyboru formy pomocy i jej dopasowania do indywidualnej sytuacji osoby. Rekomendowana jest kontynuacja realizacji pomocy w formie zdalnej lub hybrydowej w m.in. następujących sytuacjach:

- Przeciwwskazania zdrowotne osoby pokrzywdzonej uniemożliwiające jej korzystanie z pomocy bezpośredniej (osoby chore, niepełnosprawne)
- Kwarantanna osoby pokrzywdzonej przespstwem
- Niemożność dojazdu do miejsca realizacji pomocy z uwagi na problemy z transportem (zamieszkanie w znacznej odległości, na terenie o ograniczonej dostępności do komunikacji publicznej, brak samochodu lub prawa jazdy)
- Brak środków finansowych na sfinansowanie kosztów dojazdu
- Trudna sytuacja rodzinna lub osobista osoby pokrzywdzonej uniemożliwiająca jej skorzystanie z pomocy bezpośredniej np. z powodu konieczności opieki nad dziećmi lub innymi osobami zależnymi
- Trudność w przemieszczaniu się z uwagi na podeszły wiek osoby pokrzywdzonej



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

**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



5. **Uzyskanie skutecznej pomocy w rozwiązaniu problemów wynikających z pokrzywdzenia przestępstwem** – osoby pokrzywdzone oprócz zrozumienia ich problemów i wsparcia emocjonalnego oczekują profesjonalnej, skutecznej pomocy w rozwiązaniu problemu z którym się zgłaszają do instytucji pomocowej. Osoby pokrzywdzone zgłaszają, że czasem nie wiedzą, czego oczekują i potrzebują, ponieważ nie mają świadomości i wiedzy w jaki sposób mogą rozwiązać swój problem. Osoby pokrzywdzone potrzebują kontaktu z osobą, która dokona diagnozy ich sytuacji oraz zaproponuje rozwiązania problemu i ukierunkuje ich działania oraz wesprze w rozwiązywaniu konkretnych problemów. Osobom pokrzywdzonym zależy na skutecznym zatrzymaniu zachowań przestępczych w formie podjęcia działań przez pracowników służb pomocowych związanych z pracą ze sprawcą lub też odizolowaniem od sprawcy. W tej drugiej sytuacji rekomendowane jest korzystanie z dostępnych instrumentów prawnych pozwalających na odizolowanie pokrzywdzonej/ego od sprawcy. Badani wskazują, że korzystanie ze OPPP pozwala w dużej praktycznie całkowicie rozwiązać ich problemy. Jest jednak prawie trzydzieści procent klientów, których problemy są rozwiązywane częściowo, a w przypadku 3% takie rozwiązanie w ogóle nie pojawiło się nawet częściowo. Otwartym pozostaje pytanie, dlaczego tak jest. Czy jest to efekt czynników związanych z osobą pokrzywdzoną (np. mała gotowość do zmiany), czy też systemem udzielania wsparcia. Dlatego też ważny jest bieżący przepływ informacji między pracownikami, który miałby na celu zapewnienie większej efektywności w zakresie rozwiązywania problemów osób pokrzywdzonych. Potrzebne są w tym względzie systemowe rozwiązania i wytyczne dotyczące standardu pracy tych instytucji. Osoby pokrzywdzone oczekują szybszego przepływu informacji między instytucjami pomocowymi w celu przyspieszenia działań zmierzających do pociągnięcia do odpowiedzialności sprawcy.
6. **Potrzeba anonimowości i dyskrecji** - wśród kwestii najbardziej zniechęcających do skorzystania ze wsparcia przez osoby pokrzywdzone przestępstwem wymieniane są: wstyd,



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

**STOWARZYSZENIE WSPIERANIA
AKTYWNOŚCI BONA FIDES**

ul. Niecała 18/3, 20-080 Lublin

tel. 535 000 523 / 783 510 310

standardy@stowarzyszeniebonafides.pl

www.wysokiestandardy.pl

www.stowarzyszeniebonafides.pl

Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



poczucie winy, konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom oraz brak zaufania do instytucji pomocowych. Niektóre osoby pokrzywdzone przestępstwem mieszkające w małych społecznościach lokalnych (wsie i małe miasta) mają negatywne doświadczenia związane z nieprofesjonalnym zachowaniem pracowników służb pomocowych, którzy nie przestrzegali zasady poufności pozyskanych danych wrażliwych. Rekomendowane jest podjęcie działań uświadamiających (np. w formie kampanii społecznych), że poszukiwanie wsparcia jest zdrowym zachowaniem, szczególnie wtedy, gdy doświadczają się znaczących trudności. Drugim rekomendowanym działaniem jest podnoszenie kompetencji służb pomocowych pracujących w pierwszym kontakcie z osobą pokrzywdzoną zwłaszcza w obszarze kompetencji interpersonalnych oraz uświadamianie pracowników służb pomocowych o konieczności przestrzegania zasady dyskrecji i w sytuacji nieuprawnionego rozpowszechniania informacji o osobach pokrzywdzonych wyciąganie wobec nich konsekwencji dyscyplinarnych.

- 7. Profesjonalne zachowanie pracowników służb pomocowych** pracujących w kontakcie osobami pokrzywdzonymi - jak wynika z badań osoby pokrzywdzone bardzo często zgłaszają się po pomoc do przedstawicieli lokalnych służb pomocowych (pracownicy socjalni OPS i funkcjonariusze Policji). Mając na uwadze fakt, że osoby pokrzywdzone mają bardzo duże opory przed zgłoszeniem faktu krzywdzenia z uwagi na wstyd, lęk, poczucie winy, obawę przed odwetem sprawcy i niezrozumieniem lub zbagatelizowaniem ich problemu przez służby pomocowe należy zadbać, aby ten pierwszy kontakt z osobami pokrzywdzonymi był pomocny i zachęcający do kontynuacji pomocy. Pomimo coraz lepszego wykształcenia osób świadczących pomoc na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem nadal około 16% poszukujących wsparcia doświadczają skrzywdzenia w relacji pomocowej. Wynik ten jest niepokojący nie tylko z powodu wartości wskaźnika, ale również rodzaju zachowań krzywdzących podejmowanych przez reprezentantów instytucji, do których zalicza się takie,



**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



jak: bagatelizowanie zgłaszanych problemów, usprawiedliwianie działań sprawcy, przrzucanie odpowiedzialności ze sprawcy na klienta, kwestionowanie prawdomówności. Tego typu zachowania mogą prowadzić do wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych oraz rezygnacji z kontaktu z instytucjami pomocowymi. Dla złagodzenia tej sytuacji warto realizować projekty o charakterze informacyjnym, których celem będzie uświadomienie wpływu zachowań pracowników służb pomocowych na motywację klientów do kontynuacji pomocy i rozwiązywania trudnych sytuacji. Dotyczy to następujących stanowisk i miejsc pracy: funkcjonariusze Policji, zwłaszcza dzielnicowi; pracownicy socjalni w OPS; członkowie zespołów interdyscyplinarnych i Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, kuratorzy, osoby pierwszego kontaktu w OPPP, prawnicy, psychologowie i pedagodzy, pracownicy służb medycznych i szkolnictwa. Ponadto z uwagi na zgłaszane przez osoby pokrzywdzone sytuacje nieprofesjonalnych lub nawet krzywdzących zachowań pracowników lokalnych służb pomocowych należy zadbać o podniesienie poziomu kompetencji pracowników socjalnych i funkcjonariuszy Policji w zakresie podstawowych kompetencji pracy z osobami pokrzywdzonymi. Badania pokazują, że z tymi służbami najczęściej kontaktują się osoby pokrzywdzone. Pracownikom służb pomocowych czasem brakuje podstawowych kompetencji pracy z kontakcie pomocowym. Z uwagi na tą sytuację wiele osób pokrzywdzonych ma doświadczenie skrzywdzenia przez służby pomocowe, co skutecznie zniechęca je do kontynuacji procesu pomocowego. Warto realizować również projekty o charakterze edukacyjno/szkoleniowym, których celem byłby rozwój zidentyfikowanych kompetencji pracowników służb pomocowych. Rozwój tych kompetencji jest istotny zwłaszcza na tych stanowiskach pracy, które mają bezpośredni kontakt z klientem. W/w kompetencje można rozwijać w trakcie warsztatów i szkoleń, treningów interpersonalnych, intrapsychicznych lub superwizji.



**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



8. **Uzyskanie szybkiej pomocy i wsparcia służb pomocowych** – z badań wynika, że osoby pokrzywdzone przestępstwem oczekują szybkiej pomocy ze strony instytucji pomocowych. Pomoc świadczona przez OPPP realizowana jest w większości dość szybko. Pojawiają się jednak sytuacje, w których jest ona odsunięta w czasie. Konieczne jest przeanalizowanie tej sytuacji i wprowadzenie odpowiednich procedur, które skrócą czas oczekiwania na wsparcie szczególnie w przypadku osób, których życie lub zdrowie może być zagrożone. Najwięcej osób korzysta z pomocy ośrodków pomocy pokrzywdzonym do roku od zgłoszenia. Ważne jest więc jak najszybsze wdrożenie planów pomoc, jak również sprawdzenie przyczyn rezygnacji ze wsparcia po tym czasie. Czy rezygnacja jest efektem poprawy sytuacji pokrzywdzonych przestępstwem czy też raczej niewystarczającą ofertą na dalszych etapach wsparcia. Ponieważ nie wszystkie instytucje dysponują specjalistyczną kadrą, posiadającą odpowiednie kwalifikacje do pracy z osobami pokrzywdzonymi istotne jest prowadzenie akcji edukacyjnych kierowanych do służb pomocowych mających na celu uświadomienie znaczenia i korzyści wynikających z partnerskiej współpracy instytucji pomocowych między sobą. Celem tej współpracy jest usprawnienie szybkości realizacji odpowiedniej pomocy osobom potrzebującym.



**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