



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

## Raport

# Potrzeby związane ze zwiększeniem efektywności świadczonej pomocy (z perspektywy pokrzywdzonych)

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

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

Lublin, październik 2021 r.



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



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

## Wprowadzenie

Celem niniejszego raportu jest prezentacja wyników badań przeprowadzonych w grupie pokrzywdzonych przestępstwem/ osób im najbliższych i świadków oraz pracowników OPPP oraz pracowników instytucji współpracujących z OPPP dotyczących potrzeb związanych ze zwiększeniem efektywności świadczonej pomocy (z perspektywy pokrzywdzonych).

## 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.

**Zogniskowane wywiady grupowe (FGI)** przeprowadzono z (1) pracownikami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, (2) pracownikami instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach sieci oraz (3) osobami pokrzywdzonymi przestępstwem / osobami im najbliższymi i świadkami. Badanie przeprowadzono według wcześniej przygotowanego scenariusza badania. Uczestnikom zapewniono swobodę oraz zagwarantowano poufność wypowiedzi. Wywiady przeprowadzono online z zachowaniem pełnej anonimowości, z wyłączonymi kamerami.



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

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

### **Osoby badane i procedura prowadzenia badań**

W badaniach ankietowych wzięło udział 686 osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem (psychologowie, prawnicy, osoby pierwszego kontaktu) i 146 osób / pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci (pracownicy OPS, PCPR, policjanci, żandarmi wojskowi, pedagodzy, nauczyciele, kuratorzy sądowi, pracownicy instytucji specjalistycznych: CIK, OIK, Ośrodki wsparcia itp.) oraz 342 osoby pokrzywdzone przespiewstwem.

W każdym z 48 wywiadów focusowych (FGI) brała udział grupa 6-12 osób, (1) pracowników Lokalnych i / lub Okręgowych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym oraz (2) pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach oraz (3) osób pokrzywdzonych przespiewstwem.

W badaniu CATI wzięło udział 40 osób pracujących / współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem oraz 120 osób / pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci.

Przeprowadzone badania miały charakter anonimowy i dobrowolny. Za udział w nich nie oferowano gratyfikacji materialnej. Badania przeprowadzono w okresie od maja do października 2021 roku i obejmowały teren całej Polski. 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](mailto:standardy@stowarzyszeniebonafides.pl)  
[www.wysokiestandary.pl](http://www.wysokiestandary.pl)  
[www.stowarzyszeniebonafides.pl](http://www.stowarzyszeniebonafides.pl)  
Podaruj nam 1% podatku! KRS: 0000168509



## **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**

1. Analizę funkcjonowania aktualnego systemu pomocy adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem i / lub świadków dostarczyła informacji skąd osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadkowie czerpią wiedzę dotyczącą możliwości uzyskania przez nich pomocy. Dane zawarte w raporcie, wskazują, że należy skoncentrować upowszechnianie informacji o prawach osób pokrzywdzonych, funkcjonowaniu Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem i ich ofercie pomocowej w Internecie, albowiem tam najczęściej osoby pokrzywdzone poszukują informacji o dostępnych formach pomocowych. Ważne jest, by źródłem informacji były również instytucje pomocowe, którym w pierwszej kolejności należy dostarczyć informacji o zasadach funkcjonowania i ofercie pomocowej Ośrodka, a następnie zbudować płaszczyznę współpracy z Ośrodkiem, tak by byli oni zainteresowani rozpowszechnianiem informacji.
2. Osoby pokrzywdzone, szukając kontaktu z placówkami specjalistycznymi, wskazywały, że najczęstszymi motywami kierującymi nimi w procesie nawiązania kontaktu z instytucją pomocową jest nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia, gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych oraz zagrożenie dobra małoletnich dzieci. Ważnym motywem jest także wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy, a także eskalacja zachowań krzywdzących. Są to o tyle istotne czynniki, które powodują, że osoby pokrzywdzone zgłaszające się do Ośrodka są w sytuacji wysokiego napięcia emocjonalnego, co wyklucza lub znacznie ogranicza możliwości podejmowania racjonalnych decyzji dotyczących własnej sytuacji. Naciskanie przez pracowników instytucji pomocowych na podejmowanie działań wymiennie zmieniających sytuację, może spowodować dodatkowe



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

przeciążenie osoby pokrzywdzonej. Należy w pierwszym kontakcie ustalić motywy z jakimi osoba pokrzywdzona zgłosiła się do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, a następnie ustalając plan pomocowy uwzględnić to jako czynnik, utrudniający system pomocowy lub / oraz wymagające dodatkowego systemu wsparcia (np. pomoc psychologiczna, objęcie dzieci pomocą specjalistyczną, pomoc prawna w związku z koniecznością izolacji sprawcy itp.).

3. Badane osoby zgłaszając się do instytucji świadczącej pomoc w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwem koncentrowały swoje oczekiwania w pierwszym kontakcie na uzyskaniu wsparcia, pomocy w rozwiązaniu trudnej, otrzymaniu wsparcia psychologicznego czy zatrzymaniu zachowań krzywdzących. Osoby pokrzywdzone w niewielkim stopniu oczekiwały korzystania ze wsparcia instytucjonalnego czy pomocy prawnej, co może być wynikiem niskiej świadomości zgłaszanego problemu oraz możliwości go rozwiązania. Często osoby pokrzywdzone dostrzegają w sobie przyczyny doświadczania przestępstw dlatego koncentrują reagowanie na sytuacji doświadczania przestępstwa na sobie i potrzebie pracy nad sobą. Ważne jest by stale podejmować działania budujące świadomość osób pokrzywdzonych w zakresie odpowiedzialności sprawcy za sytuację przestępczą;
4. W ramach dotychczas świadczonej pomocy przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem osoby pokrzywdzone przestępstwem najczęściej korzystają ze wsparcia trzech osób: psychologa / psychoterapeuty, prawnika oraz osoby pierwszego kontaktu. Taki układ wyników może sugerować, że projektując wsparcie pomocowe dla osób pokrzywdzonych przestępstwem warto szczególnie zwiększyć ilość środków finansowych i pulę godzin na wsparcie psychologiczno – prawne oraz wsparcie osób pierwszego kontaktu. Ponadto ważne jest by stale podwyższać kwalifikacje specjalistów by profesjonalizować pomoc adresowaną do osób pokrzywdzonych. Ważne jest by w procesie standaryzacji świadczonych usług poświęcić część opracowania pomocy świadczonej przez psychologa / psychoterapeutę, prawnika oraz osobę pierwszego kontaktu.



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

5. Dokonana ocena efektywności form wsparcia oferowanych przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem wskazuje, że osoby pokrzywdzone jako najbardziej efektywną formę wsparcia wskazują finansowanie kosztów wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży, pomoc psychoterapeutyczną, grupowe wsparcie terapeutyczne, pomoc osoby pierwszego kontaktu, pomoc prawną oraz wsparcie materialne w postaci dofinansowania opłat czynszowych i dofinansowania zakupu odzieży czy środków czystości. Winno się przedkładać na obligatoryjność świadczenia ww. pomocy przez Ośrodki i zapewnienie osobom pokrzywdzonym szerokiego dostępu do tych form pomocowych.
6. Badani wskazali z uwagi na wielopłaszczyznowość zgłaszanego problemu, że konieczne jest stworzenie w ofercie pomocowej także dotychczas oferowanych form wsparcia tj. terapii rodzinnej, terapii dla osób współuzależnionych, psychiatrii dziecięcej i wsparcia psychologicznego dla dzieci, reprezentowania osób pokrzywdzonych w sądzie przez prawników świadczących pomoc w Ośrodkach oraz zwiększenia wsparcia finansowego, szczególnie dla samotnych matek. Ważne by rozważyć możliwość poszerzenia katalogu form pomocowych dedykowanym osobom pokrzywdzonym przepęstwem.
7. Osoby pokrzywdzone uczestniczące w badaniu ankietowym wskazały, że w sytuacji nie rozwiązania ich problemu mimo kontaktu z Ośrodkiem, przyczyną był bardzo długi czas oczekiwania na wizytę u specjalisty, brak wystarczającej gotowości klienta do zmierzenia się z problemem, obowiązujący system prawny i długi czas trwania procedur sądowych, brak wystarczającej empatii po stronie pracownika instytucji pomocowej (Policji). Należy wskazać, że zasadne jest wyeliminowanie powyższych barier poprzez zapewnienie takiej grupy specjalistów by osoby pokrzywdzone nie były zmuszone oczekiwać odlegle na pierwszy kontakt ze specjalistą. Ważne jest by w każdym z Ośrodków wprowadzić interwencyjne formy pomocy specjalistów (bez konieczności oczekiwania na spotkanie). Osoby pokrzywdzone wprost wskazują, że działaniami, które mogłyby przyczynić się głównie do tego, aby właściwa pomoc osobom pokrzywdzonym przepęstwem była udzielana szybciej





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

mogą być: dostosowanie pomocy do indywidualnych problemów i potrzeb, ustalenie problemów i potrzeb osoby pokrzywdzonej podczas pierwszego kontaktu z instytucją / ośrodkiem pomocowym oraz większa dostępność pomocy specjalistyczne. Jeśli chodzi o gotowość klienta do zmierzenia się z problemem w sytuacji gdy jest to bariera rozwiązania sytuacji problemowej, ważne jest by system pomocy skoncentrować w pierwszej kolejności na braku gotowości klienta / klientki, a następnie wdrażać plan pomocy związany z wyjściem z sytuacji krzywdzenia. Jeśli chodzi o wadliwość systemu prawnego, ważne jest by Ośrodki stale przedstawiały Dysponentowi Funduszu Sprawiedliwości swoje uwagi co do rozwiązań prawnych.

8. Badani wskazali, że najbardziej zniechęcającym czynnikiem do kontaktu z instytucjami pomocowymi jest poczucie wstydu, poczucie winy – czyli czynniki występujące po stronie pokrzywdzonego, ale także konieczność powtarzania tych samych informacji różnym specjalistom oraz brak zaufania do instytucji pomocowych i długi czas oczekiwania. Jeśli chodzi o czynniki dotyczące osób pokrzywdzonych ważne jest by podczas pierwszego kontaktu, jak również w czasie procesu pomocowego nie wzmacniać tych ograniczeń poprzez wtórną wiktyimizację (np. pytanie dlaczego tak późno Pan / Pani zgłosiła fakt pokrzywdzenia przestępstwem). W przypadku czynników występujących po stronie instytucji pomocowych ważne jest by zbudować system współpracy i współdziałania instytucji pomocowych, tak by osoby pokrzywdzone miały poczucie, że ich sprawa / problem są istotne i znajdują się w kręgu zainteresowania instytucji do tego przeznaczonych.
9. Badani wskazali przyczyny nie korzystania przez osoby pokrzywdzone z pomocy OPPP:
  - a. brak świadomości istnienia Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem – osoby badane dostrzegają brak wiedzy klientów o istnieniu OPPP i formach realizowanej przez nie pomocy. Część osób pokrzywdzonych nie korzysta z radia i TV, dlatego też nie docierają do nich informacje z kampanii informacyjno-promocyjnych Funduszu Sprawiedliwości;



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



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

- b. lęk i strach przed : oceną innych ludzi, przed poczuciem nieradzenia sobie z sytuacją, proszeniem o pomoc, wstydem, reakcją rodziny, otoczenia, przyszłością, niepewnością, brakiem źródeł utrzymania, utratą dzieci;
- c. obawa przed brakiem anonimowości zwłaszcza na wsiach i w małych miasteczkach;
- d. obawa przed stygmatyzacją – zdaniem badanych klienci obawiają się stygmatyzacji, bycia postrzeganym „jako ktoś gorszy”;
- e. zniechęcenie do korzystania z pomocy przez inne instytucje pomocowe – zdaniem badanych część osób pokrzywdzonych korzystała z pomocy innych instytucji pomocowych. Z uwagi na nieskuteczność pomocy lub doświadczenie wtórnej wiktymizacji osoby te nie wierzą, że ktoś może im skutecznie, profesjonalnie pomóc;
- f. rezygnacja z uzyskania pomocy z uwagi na brak anonimowości i konieczność podania dużej ilości informacji – zdarza się, że w trakcie pierwszej rozmowy osoby pokrzywdzone przestępstwem rezygnują z dalszej pomocy, ponieważ doświadczają obawy wynikającej z konieczności przekazania bardzo dużej ilości informacji w trakcie wywiadu wstępnego, prowadzonego przez osobę pierwszego kontaktu;
- g. brak świadomości, że osoba pokrzywdzona doświadcza przestępstwa – wiele osób pokrzywdzonych nie ma świadomości bycia ofiarą przestępstwa. Zwłaszcza sytuacja ta dotyczy osób doświadczających przemocy;
- h. brak przekazywania informacji o istnieniu OPPP przez służby pomocowe – zdarza się, że służby pomocowe nie wiedzą o istnieniu OPPP lub też nie przekazują informacji osobom pokrzywdzonym o możliwościach uzyskania pomocy w OPPP;
- i. trudności logistyczne związane z trudnościami z dotarciem do OPPP – osoby pokrzywdzone mają trudności logistyczne związane z dojazdem do OPPP. Na terenach wiejskich bardzo często nie ma komunikacji publicznej. Osoby nie posiadające własnego samochodu muszą prosić o pomoc inną osobę, co nie zawsze jest możliwe;



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





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

- j. brak świadomości zakresu pomocy udzielanego przez OPPP – osoby pokrzywdzone najczęściej nie mają świadomości jakie formy pomocy są oferowane przez OPPP. Zdarza się, że nie korzystają z pomocy Ośrodków, ponieważ pozostają w kontakcie z innymi instytucjami pomocowymi i mają przekonanie, że nie mogą skorzystać z innej pomocy;
  - k. bezsilność, bezradność osób pokrzywdzonych, brak wiary w możliwość zmiany sytuacji – często tego typu sytuacja wynika z braku skuteczności w otrzymywanej pomocy w instytucjach pomocowych, do których osoby pokrzywdzone zgłaszały się. Zdarza się też, że spotkały się z brakiem profesjonalizmu ze strony pracowników tych instytucji, co zniechęciło je do zwracania się po pomoc;
  - l. kierowanie się stereotypami dotyczącymi problemu przemocy – część osób pokrzywdzonych akceptuje zachowania przemocowe w rodzinie z uwagi na fakt, iż są one akceptowalne w ich środowisku lokalnym lub rodzinnym.
10. 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 prawdziwości osób pokrzywdzonych (dot. OPS), odmowa kontaktu z osobą pokrzywdzoną, przedmiotowe traktowanie, podważanie wiarygodności osób pokrzywdzonych, brak dostępu do akt sprawy (dot. Prokuratury).



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

11. 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. Zasadne jest więc stałe podnoszenie kompetencji w tym obszarze.
12. Niektórzy przedstawiciele instytucji pomocowych nie mają informacji lub nie znają OPPP lub w ogóle z nim nie współpracują. Rekomenduje się stałe poszerzanie kompetencji w tym zakresie oraz stworzenie zbiorczego zestawienia licznego grona podmiotów funkcjonujących w całym systemie pomocy pokrzywdzonym (np. poprzez stronę internetową, o której była mowa powyżej).
13. Badani wskazali, że istotnym problemem jest ciągłość działania OPPP (w niektórych powiatach ich nie ma) oraz zmiany organizacji, którą prowadzi Ośrodek.
14. Badani wskazali na bardzo dużą liczbę instytucji, które zajmują się pomocą osobom pokrzywdzonym i / lub świadkom. Przekłada się to na trudności we współpracy międzyinstytucjonalnej. Pracownicy OPPP mają świadomość znaczenia współpracy z innymi instytucjami pomocowymi. Dostrzegają wynikające ze współpracy możliwości udzielenia osobom pokrzywdzonym efektywnej pomocy. Badani podkreślają jednak, że współpraca lub jej brak zależą w dużej mierze od osób zatrudnionych w instytucjach pomocowych i ich motywacji do współpracy.
15. Osoby pozytywnie oceniające współpracę z instytucjami pomocowymi podają następujące informacje na temat czynników ułatwiających wzajemny przepływ informacji i efektywną pomoc klientom:
  - a. budowanie siatki kontaktów osobistych z pracownikami służb pomocowych;
  - b. budowanie świadomości w instytucjach pomocowych istnienia i działania OPPP;
  - c. regularny kontakt z pracownikami instytucji pomocowych;
  - d. zadbanie o promocję OPPP w społecznościach lokalnych.
16. Osoby negatywnie oceniające współpracę z instytucjami pomocowymi podają następujące



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

przyczyny takiego stanu rzeczy:

- a. brak gotowości i otwartości na współpracę ze strony instytucji pomocowymi;
- b. brak wiedzy na temat OPPP i ich oferty pomocowej;
- c. tymczasowość pomocy oferowanej przez OPPP;
- d. brak uregulowań prawnych motywujących instytucje pomocowe do współdziałania z Ośrodkami;
- e. traktowanie OPPP jako konkurencji;
- f. niechęć do podejmowania dodatkowych obowiązków, brak czasu na współpracę z innymi instytucjami wynikająca z przeciążenia obowiązkami pracowników instytucji publicznych;
- g. przepisy dotyczące ochrony danych osobowych uniemożliwiające / utrudniające przepływ informacji i współpracę;
- h. trudność w uzyskaniu zaświadczenia z zespołu interpersonalnego potwierdzającego, że jest prowadzona procedura Niebieskiej Karty jest przykładem braku systemowego rozwiązania potwierdzenia pokrzywdzenia przestępstwem.



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

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

1. Osoby pokrzywdzone przestępstwem / świadkowie nie zostają w wystarczającym stopniu informowani o przysługujących im prawach i formach przynależnych dla nich wsparcia. Największe zastrzeżenia w tym względzie dotyczą takich rozwiązań w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego jak: zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed dalszymi negatywnymi działaniami sprawcy, poczucia kwestionowania prawdomówności osoby pokrzywdzonej podczas przesłuchania na Policji, w prokuraturze, informowania na etapie postępowania przygotowawczego w zakresie instytucji świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem, możliwości wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu, niewystarczającym informowaniu o instytucjach świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem, niewłaściwym traktowaniu przez lekarza w sytuacji prośby o wykonanie obdukcji uszczerbku na zdrowiu na skutek doświadczonego przestępstwa, braku możliwości zastosowania wobec sprawcy środków zapobiegawczych. Z perspektywy osoby pokrzywdzonej najistotniejsze jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa, co w pierwszym kontakcie może wiązać się z niepodejmowaniem działań wtórnie wiktyimizujących (np. pytania o przyczyny późnego zgłaszania faktu pokrzywdzenia), następnie stosowanie środków zapobiegawczych oraz udzielania osobom pokrzywdzonym w sposób dla nich zrozumiały informacji o przysługujących prawach i obowiązkach. Faktycznie osoby pokrzywdzone nie są informowane o uprawnieniach, albowiem uzyskana informacja stanowi wyciąg z przepisów, które są niezrozumiałe dla osób pokrzywdzonych, szczególnie w momencie wzmożonego



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

napięcia.

2. Osoby pokrzywdzone przestępstwem zwracały uwagę również na destrukcyjne zachowania służb pomocowych i brak adekwatnej reakcji: bezczynność, wsparcie sprawców, podważanie prawdomówności osób pokrzywdzonych, lekceważenie sprawy, nieudolność działań.
3. Osoby pokrzywdzone mają różnorodne doświadczenia dotyczące oceny procedury karnej zmierzającej do zatrzymania krzywdzenia. Opinie osób badanych są skrajnie różne i wynikają z ich rzeczywistych kontaktów ze służbami pomocowymi:
  - a. część osób badanych pozytywnie ocenia procedurę karną, podkreślając sprawne i szybkie działanie służb pomocowych oraz profesjonalizm osób im pomagających;
  - b. większa grupa osób badanych ocenia procedury karne negatywnie z uwagi na:
    - a) 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;
    - b) nieprofesjonalne zachowanie pracowników służb pomocowych (Policja, prokuratura, sądy), które w niektórych sytuacjach prowadzi do wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych, brak obiektywizmu, sugerowanie osobie pokrzywdzonej mówienie nieprawdy, zniechęcanie do składania zawiadomień, bezczynność);
    - c) nieskuteczność działań policji i prokuratury: opieszałość, bagatelizowanie zgłaszanych problemów, odmowa przyjęcia zgłoszenia o popełnieniu przestępstwa;
    - d) osoby pokrzywdzone przestępstwem zgłaszają zadowolenie związane z otrzymaną pomocą prawną w OPPP.
4. Osoby pokrzywdzone poszukując pomocy decydowały się na wybór różnych instytucji pomocowych:
  - a. część osób badanych nie miało informacji o dostępnych w środowisku lokalnym



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

instytucjach pomocowych. Osoby te poszukiwały informacji w Internecie i skorzystały z kontaktu telefonicznego Niebieskiej Linii. Po czym zostały skierowane do lokalnych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem. Osoby badane kontaktując się z Ośrodkiem i uzyskując pomoc ze strony specjalistów podjęły kolejne działania zmierzające do rozwiązania swojego problemu;

- b. nawiązanie kontaktu bezpośrednio z Ośrodkiem Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem – 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 przespiniństwa. 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 przespiniństwem i mogą to zgłosić organom ścigania;
- c. 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;





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

- d. 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 przemocy;
- e. 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;
- f. 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.



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

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

1. Korzystanie przez osoby pokrzywdzone z pomocy OPPP, które realizują kompleksową pomoc – 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 korzystania z bonów jak też i możliwość wyjazdu dzieci na kolonie letnie.



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



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

7. Interdyscyplinarność udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym oraz współpraca między instytucjami są najbardziej skutecznymi działaniami. Procedura Niebieskiej Karty w większości przypadków wymusza interdyscyplinarność pomocy i współpracę międzyinstytucjonalną;
8. Ważne jest informowanie osoby pokrzywdzonej przestępstwem o instytucjach udzielających wsparcia przy okazji np. interwencji policyjnych, działań kuratorskich, spotkaniach z pracownikami socjalnymi.
9. W procesie pomagania osobie pokrzywdzonej przestępstwem istotne jest towarzyszenie i wspieranie jej w podejmowanych procedurach prawnych, co zwiększa szansę zakończenia tych procedur z sukcesem;
10. Pomoc pokrzywdzonym przemocą w rodzinie będzie skuteczna, gdy sprawca weźmie udział w działaniach korekcyjno – terapeutycznych.
11. Badani wskazali, że brakuje rozwiązań i narzędzi do pracy ze sprawcami, uznając, że bez tego aspektu, często nie wiele można zrobić na rzecz rozwiązania problemu przemocy w rodzinie.
12. Uczestnicy wywiadów wskazali na wiele ciekawych rozwiązań, stosowanych w Polsce i zagranicą. Wdrożenie części z nich nie wymaga dodatkowych zapisów ustawowych czy regulacji prawnych, a zależy od zaangażowania poszczególnych instytucji (np. szkolenia pieczy zastępczej, kampanie informacyjne, zachęcanie do podjęcia roli kuratora społecznego, troska o dziecko z rodziny doświadczonej przemocą, nawiązywania partnerstw z innymi instytucjami itd.).
13. Badani wskazali także na dobre praktyki z Polski i z zagranicy warto byłoby wdrożyć w udzielaniu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i / lub świadkom osoby badane podały następujące pomysły:
  - a. koordynacja działań instytucji pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem – usprawnienie wymiany informacji, obiegu dokumentacji, monitoring działań instytucji (model zainspirowany doświadczeniami Islandii);



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

- b. natychmiastowe opuszczenie miejsca pobytu przez osobę stosującą przemoc z jednoczesnym zakazem zbliżania się do osoby krzywdzonej – wdrożenie w życie;
- c. asystent – osoba towarzysząca osobie pokrzywdzonej w trakcie rozpraw sądowych (inspiracja zaczerpnięta z Irlandii);
- d. grupy wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (dorosłych, młodzieży, dzieci);
- e. wymiana doświadczeń pomiędzy pracownikami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem – spotkania w formie bezpośredniej lub online;
- f. opracowanie doświadczeń dotyczących dobrych praktyk pracy z osobami i rodzinami pokrzywdzonymi i ich upowszechnienie pracownikom OPPP;
- g. realizacja terapii środowiskowej – prowadzenie terapii w miejscu zamieszkania osoby pokrzywdzonej;
- h. organizacja turnusów terapeutycznych dla rodzin (wypoczynkowo / terapeutycznych);
- i. prowadzenie terapii rodzin z problemem przemocy w nurcie systemowym z uwzględnieniem sprawców;
- j. prowadzenie psychoterapii osób długofalowo krzywdzonych (z uwzględnieniem pracy z traumą);
- k. finansowanie kosztów wizyt psychiatrycznych;
- l. zapewnienie schronienia w formie lokalu, mieszkania;
- m. zapewnienie osobom pokrzywdzonym kompleksowej pomocy w formie samodzielnych mieszkań z równoczesnym wsparciem specjalistów (inspiracja zaczerpnięta z Domu Samotnej Matki w Strasburgu);
- n. ogrody dla osób pokrzywdzonych (inspiracja z Sarajewa);
- o. rodzinne domy dziecka zapewniające wsparcie opiekuńcze dzieciom i terapeutyczne rodzicom (inspiracja zaczerpnięta z modelu niemieckiego);



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

- p. szkoły z internatem dla dzieci i młodzieży, które doznały pokrzywdzenia przestępstwem – zapewniające oddziaływania terapeutyczne;
  - q. przestrzeganie tej poufności w procesie doradczym podczas tego wywiadu;
  - r. indywidualny opiekun dla osoby pokrzywdzonej – dana osoba, która przyjęła powinna cały czas prowadzić tą osobę, czyli od początku do końca tak, poprzez umówienie spotkania z psychologiem, bądź z prawnikiem, powinna być ta dana osoba, tak ustalić ten grafik, żeby ta osoba miała pewność, że trafi do tej osoby, która ją przyjęła, żeby nie musiała po raz kolejny otwierać się przy kimś innym;
  - s. współpraca interdyscyplinarna między specjalistami OPPP;
  - t. odformalizowanie pomocy udzielanej osobom pokrzywdzonym – zwłaszcza w sytuacji konieczności nagłej pomocy;
  - u. szkolenia dla funkcjonariuszy Policji – zwłaszcza dotycząca rozwoju umiejętności empatii oraz zmian prawa;
  - v. zapewnienie osobom w fazie ostrej reakcji kryzysowej możliwości korzystania z pomocy psychologicznej kilka razy w tygodniu;
  - w. warsztaty dla rodziców (Szkoły dla Rodziców, warsztaty psychoedukacyjne);
  - x. możliwość reprezentowania prawnego osób pokrzywdzonych w Sądzie (w przypadku osób, które są niepełnosprawne lub są w złym stanie zdrowia psychicznego i emocjonalnego).
14. Wielu uczestników wywiadów z grupy osób pokrzywdzonych nie potrafiło wymienić rozwiązań prawnych i instytucjonalnych, co budzi wątpliwości, czy są one powszechnie wdrażane.
15. Badani zwrócili uwagę na stosowanie środków zapobiegawczych (prokuratorskie, sądowe) oraz izolację od sprawcy przemocy (środki z tzw. ustawy antyprzemocowej), a także gotowość i odwaga np. policjantów do stosowania dostępnych regulacji prawnych.



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

16. Narzędziami instytucjonalnymi wykorzystywanymi przez pracowników OPPP w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem są najczęściej: udział pracowników OPPP w pracy zespołów interdyscyplinarnych; współpraca z pracownikami instytucji pomocowych: OPS, zespół interdyscyplinarny, Policja, Prokuratura, OIK, PCPR, Gminną Komisją ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, kuratorzy sądowi, Inspekcją Pracy, służbą zdrowia, instytucjami rynku pracy; współpraca z Punktami Nieodpłatnej Pomocy Prawnej; współpraca z przedsiębiorcami organizującymi kursy i szkolenia; współpraca z Parafiami i proboszczami; organizacja szkoleń dla innych instytucji. Efektywność realizowanej pomocy jest uzależniona od wypracowanych standardów współpracy między organizacjami pomocowymi. Wszystkie osoby badane mają świadomość znaczenia współpracy z innymi instytucjami. Uważają, że tego typu współpraca wpływa pozytywnie na efektywność realizowanej pomocy wobec osób pokrzywdzonych. Część osób badanych ma bardzo dobre doświadczenie we współpracy instytucjonalnej.
17. Odpowiadając na pytanie o narzędzia prawne osoby badane wskazywały, że używają wszystkich możliwych i znanych im narzędzi prawnych w celu pomocy osobom pokrzywdzonym. Wybór narzędzia jest dopasowany do indywidualnej sytuacji osoby, ustalonej na etapie rozmowy z osobą pokrzywdzoną. Osoby pokrzywdzone są informowane o swojej sytuacji prawnej, ustalany jest ich stan faktyczny: czy są stroną postępowania, czy pokrzywdzonym, z jakim przestępstwem mają do czynienia, jakie uprawnienia stronie przysługują. Przykładowymi narzędziami prawnymi wykorzystywanymi w pracy z osobami pokrzywdzonymi są: złożenie zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa, sporządzanie pism procesowych w sprawach karnych, cywilnych i rodzinnych, wniosek o pełnomocnika z urzędu, wniosek o zwolnienie z kosztów sądowych, wniosek o zastosowanie środków zapobiegawczych w postępowaniu karnym, wniosek o nakaz opuszczenia mieszkania i eksmisji, pouczanie jak należy się zachowywać przed organami ścigania, czyli





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

przed policją, prokuraturą, przedstawienie zasad postępowania karnego, przekazywanie zasad zbierania dowodów na etapie postępowania sądowego.

18. Osoby badane podały następujące działania, które się sprawdzają w pracy z osobami pokrzywdzonymi i świadkami:

- a. pomoc psychologiczna i psychoterapia – uczestnicy badania podkreślają, że osoby pokrzywdzone przestępstwem zgłaszają się po pomoc będąc w trudnym stanie emocjonalnym. Potrzebują czasu i wsparcia w wysłuchaniu ich problemów oraz odreagowaniu emocji oraz motywowania do podjęcia kroków zmierzających do rozwiązania problemów. Zapewnienie pomocy psychologicznej jest w przypadku klientów czasem niezbędne do tego, aby podjąć efektywne kroki prawne. Osoby badane podkreślają, że bardzo ważna jest umiejętność dopasowywania formy pomocy psychologicznej do konkretnej osoby lub rodziny. Z tego względu sprawdza się zarówno: interwencja kryzysowa jak i psychoterapia długoterminowa, czy też praca systemowa z rodziną. Osoby biorące udział w badaniu podkreślają znaczenie ustalonej cykliczności spotkań z osobami pokrzywdzonymi;
- b. pomoc prawna – osoby badane podkreślają, że pracy z osobami pokrzywdzonymi istotne są kompetencje interpersonalne prawników, umiejętność budowania kontaktu opartego na zaufaniu, uświadamianie klientom możliwości prawnych, wsparcie w postaci opracowywania pism, pozwów i wniosków, monitorowanie sytuacji prawnej klientów;
- c. pomoc osoby pierwszego kontaktu – pierwszy kontakt z osobą pokrzywdzoną, wysłuchanie, zapewnienie odpowiedniej ilości czasu na rozmowę, zebranie dokładnego wywiadu, wzbudzenie zaufania, na dalszym etapie koordynacja współpracy osoby pokrzywdzonej ze specjalistami, podtrzymywanie kontaktu i monitoring sytuacji osoby pokrzywdzonej;



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

- d. zróżnicowanie kadry specjalistów zatrudnionych w Ośrodku – osoby badane podkreślają konieczność indywidualnego traktowania klientów. Zasada ta sprawdza się również w możliwości doboru odpowiednich specjalistów do pracy z osobą pokrzywdzoną. Ważne są kompetencje i umiejętności specjalistów (dobór kompetencji, umiejętności, płci, doświadczenia zawodowego);
- e. stała dostępność do pomocy specjalistycznej i szybki czas udzielania pomocy – badania podkreślają, że w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem ważne jest szybkie zapewnienie pomocy osobom zgłaszającym się, ponieważ bardzo często znajdują się one w sytuacji kryzysowej i potrzebują szybkiego wsparcia i pomocy. Ponadto osoby badane podkreślają, że są regiony w Polsce, gdzie dostępność do pomocy specjalistycznej psychologicznej i psychiatrycznej jest bardzo ograniczona i osoby pokrzywdzone nie mają możliwości skorzystania z bezpłatnej pomocy w czasie, gdy jej potrzebują;
- f. kompleksowość pomocy – badani podkreślają ważność kompleksowości pomocy realizowanej przez OPPP. Kompleksowość i różnorodność dostępnych form pomocowych umożliwiają dostosowanie planu pomocy do potrzeb indywidualnego klienta zgłaszającego się po pomoc;
- g. współpraca interdyscyplinarna specjalistów zatrudnionych w OPPP – osoby badane podkreślają, że osoby pokrzywdzone przestępstwem korzystają z pomocy niejednokrotnie kilku specjalistów. Aby pomoc była efektywna ważne jest, aby specjaliści byli ze sobą w stałym kontakcie (wymiana informacji, zebrania, superwizja koleżeńska);
- h. współpraca z innymi instytucjami pomocowymi – osoby badane podkreślają, że istotna jest znajomość instytucji pomocowych funkcjonujących w miejscu zamieszkania pokrzywdzonego. Zwłaszcza zwracają uwagę na konieczność



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

- nawiązania kontaktu i współpracy z OPS i Policją. Niezwykle istotna jest zdaniem badanych praca związana z rozpoznawalnością OPPP w środowisku lokalnym;
- i. pomoc finansowa i materialna – badani podkreślają znaczenie pomocy materialnej w postaci bonów, dofinansowania do opłat mieszkaniowych, udzielenie schronienia, pomoc w postaci wyjazdów dzieci na kolonie, zwrot kosztów dojazdu, dofinansowanie do opłat pobytu dzieci w żłobku;
  - j. wsparcie w uregulowaniu sytuacji zawodowej – pomoc w formie dofinansowania do kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe, doradztwo zawodowe, wsparcie w poszukiwaniu zatrudnienia;
  - k. możliwość realizacji pomocy w formie zdalnej – dotyczy sytuacji, w których osoby pokrzywdzone mają ograniczone możliwości w dotarciu na spotkanie stacjonarne;
  - l. indywidualizacja pomocy – dopasowanie form i rodzaju pomocy do etapu na jakim jest osoba pokrzywdzona oraz jej stanu emocjonalnego;
  - m. bezpieczeństwo i stałość realizowanej pomocy – istotne jest poczucie możliwości zapewnienia osobie pokrzywdzonej możliwości długofalowego wsparcia. Jest to obecnie możliwe dzięki finansowaniu OPPP w perspektywie kilkuletniej;
  - n. budowanie życzliwego kontaktu, opartego na zaufaniu i podmiotowości – osoby badane podkreślają, że dobry kontakt jest podstawą do udzielenia osobie pokrzywdzonej wsparcia;
  - o. pojedyncze osoby badane zwracają uwagę na następujące działania, które sprawdzają się w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem: mediacja, pomoc świadkom przestępstw (działania informacyjne), pomoc wolontarystyczna (wsparcie osób pokrzywdzonych w formie reprezentacji prawnej);



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

1. Pracownicy instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem w ramach Sieci zgłosili wiele postulatów zmian w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych – warto uwzględnić ich głos, jako praktyków, przy tworzeniu przepisów prawa. Postulaty te dotyczą przede wszystkim uproszczenia i przyspieszenia postępowania, odformalizowanie działań, ujednolicenia regulacji prawnych z zakresu pomocy osobom pokrzywdzonym (wielość aktów prawnych) oraz uproszczenia struktury organizacyjnej instytucji pomocowych. Postulaty uproszczenia i odformalizowania postępowania przewijał się także w innych badanych grupach, w tym pracowników OPPP oraz osoby pokrzywdzone. Osoby badane zwróciły uwagę że przewlekłość procedury jest szczególnie dotkliwa w przypadku osób małoletnich.
2. Badani wskazali na zasadność zmodyfikowania procedury Niebieskiej Karty (m.in. odbiurokratyzowanie NK, wprowadzenie wynagrodzenia członków zespołów interdyscyplinarnych, opracowanie zasad pracy i wprowadzenie obowiązku uczestnictwa w zespołach roboczych, rozszerzenie katalogu środków oddziaływania na sprawców itd.);
3. Osoby badane postulowały wprowadzenie większej profesjonalizacji w zakresie doboru osób do Gminnej Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, co urealniłoby udzielanie fachowej pomocy. Dostrzegalna byłaby regulacja ustawowa tej kwestii.
4. Badani wskazali na potrzebę uproszczenia kwestii ochrony danych osobowych oraz przepływu informacji między instytucjami pomocowymi (ciągłe zbieranie tych samych danych i informacji).
5. Instytucje pomocowe mają nikłe możliwości oddziaływania na sprawców przemocy w rodzinie i nie dysponują skutecznymi narzędziami w tym zakresie. Badani postulowali zwrócenie większej uwagi na działania prawne i korekcyjne wobec sprawców przemocy w rodzinie (nieuchronność kary, wprowadzenie przyspieszonego trybu postępowań prokuratorskich



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

- i sądowych dla sprawców przemocy w rodzinie, ośrodki dla sprawców przemocy w rodzinie, większa dostępność izb wytrzeźwień, opracowanie procedur postępowania przy uzależnieniach innych niż od alkoholu).
6. Badani wskazali na zasadność opracowania standardów pracy instytucji pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz OPPP.
  7. Badani wskazali na zasadność wprowadzenia rozwiązania instytucjonalnego w postaci asystenta osoby pokrzywdzonej.
  8. W świetle stwierdzonych problemów i trudności w świetle badani uznali za zasadne uregulowanie prawne współpraca między instytucjami, w celu polepszenia komunikacji i przepływu informacji.



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

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

1. Badani wskazali, że najważniejszą potrzebą rozwojową osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem jest systematyczna i bezpłatna superwizja. Istotnym wsparciem byłoby także zapewnienie pomocy psychologicznej. Nie bez znaczenia są także potrzeby szkoleniowe w zakresie aspektów prawnych, ze szczególnym uwzględnieniem nowelizacji przepisów.
2. Ważne jest także, w ocenie badanych, stwarzanie okazji i przestrzeni do wymiany doświadczeń i dobrych praktyk pomiędzy osobami pracującymi w różnych instytucjach pomocowych.
3. Osoby badane zauważyły, że warto organizować szkolenie z zakresu specyfiki pokrzywdzenia przestępstwem, mechanizmów psychologicznych osób doświadczających przemocy oraz umiejętności udzielania wsparcia psychologicznego, a także podstaw prawnych udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem.
4. Osoby badane wskazały na istotną potrzebę w zakresie współpracy między instytucjami, co może usprawnić wymianę doświadczeń, a co za tym idzie podnieść jakość świadczenia usług.





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

1. Najlichniesza grupa osób pokrzywdzonych przestępstwem zgłasza potrzebę korzystania z pomocy psychologicznej i wsparcia emocjonalnego. 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, porozmawiać. Większość osób pokrzywdzonych uważa, że wsparcie psychologiczne jest niezbędne do podjęcia kroków prawnych lub innych konkretnych działań zmierzających do rozwiązania sytuacji. Aspekty te pokrywają się z opinią pracowników OPPP i instytucji współpracujących z OPPP.
2. Osoby pokrzywdzone potrzebują konkretnej i szczegółowej 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.
3. Osoby badane wskazały, że pokrzywdzeni potrzebują także konkretnego wsparcia materialnego i finansowego, w tym również zapewnienia im bezpieczeństwa w formie udzielenia schronienia.
4. Badane osoby pokrzywdzone oczekują szybszego przepływu informacji między instytucjami pomocowymi w celu przyspieszenia działań zmierzających do pociągnięcia do odpowiedzialności sprawcy.



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

5. Osoby pokrzywdzone zgłaszają również, 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.
6. Wszystkie osoby badane wyrażały swoje zadowolenie z możliwości uzyskania pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w sytuacji ograniczeń wynikających z pandemii. W sytuacji braku możliwości spotkania bezpośredniego osoby badane kontaktowały się ze specjalistami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem 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.
7. W czasie pandemii instytucje działały wprowadzając środki ostrożności lub wprowadziły nowe formy kontaktu i świadczenia pomocy (pojawiały się nowe formy pomocy oraz nowe akcje i działania). Część osób badanych zwróciło jednak uwagę na ograniczenia w dostępności pomocy w trakcie pandemii covid od instytucji współpracujących z OPPP. Brak było precyzyjnie ustalonych zasad udzielania pomocy w tejże sytuacji nadzwyczajnej.
8. Problemy osób pokrzywdzonych przepęstwem, których doświadczają w procesie pomagania dotyczą głównie wtórnej wiktyimizacji, problemów finansowych, przewlekłości postępowań prokuratorskich i sądowych oraz licznych problemów i trudności psychicznych (lęk, poczucie winy, wstyd, zaburzenia natury psychiatrycznej).
9. Największym wyzwaniem dla osób wspierających pokrzywdzonych przepęstwem i / lub świadków było zbyt duże obciążenie pracą oraz niewydolność i nadmierne



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

zbiurokratyzowanie całego systemu na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem.



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

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



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

1. Poziom kompetencji posiadanych przez osoby wspierające jest w przypadku osób pokrzywdzonych przestępstwem szczególnie istotny. Jak wykazują opisywane w tym raporcie badania, aż 16,1 % pokrzywdzonych w badaniach ankietowych doświadczyło skrzywdzenia w formie niesprawiedliwego lub niekompetentnego potraktowania przez pracowników instytucji / ośrodków pomocowych. W celu niwelowania negatywnych zachowań osób pomagających kluczowe jest wzmacnianie takich cech i kompetencji pracowników instytucji pomocowych, które pozwolą zminimalizować ten odsetek. Ważne jest by wprowadzić standardy świadczenia pomocy, a następnie dokonywać systematycznie monitoringu wdrażania standardów.
2. Osoby pokrzywdzone przestępstwem wskazały na następujące kompetencje pracowników służb pomocowych, które są niezbędne do efektywnej pracy z osobami pokrzywdzonymi i / lub świadkami:
  - a. empatia – rozumienie osoby pokrzywdzonej, akceptacja, brak oceny;
  - b. profesjonalizm i kompetencja (wszechstronność, znajomość wiedzy z dziedziny prawa i psychologii);
  - c. umiejętność rozwiązywania problemów i chęć pomocy (umiejętność pokierowania, wiara w znalezienie wyjścia z sytuacji, proaktywność, rzeczowość, chęć pomocy);
  - d. podmiotowe traktowanie klienta (szacunek, bezstronność, obiektywność, sprawiedliwość, akceptacja, wyrozumiałość, brak oceny);
  - e. umiejętność budowania dobrego kontaktu (budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa, dyskrecja, życzliwość, uśmiech, naturalność, spokój, cierpliwość, poczucie humoru);



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

[www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl](http://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl)

- f. kompetencje komunikacji, aktywnego słuchania oraz budowania atmosfery zaufania i bezpieczeństwa to istotne kompetencje miękkie;
  - g. asertywność, umiejętność wywierania wpływu i motywowania do zmiany – stanowczość w realizacji planu pomocy;
  - h. umiejętność współpracy interdyscyplinarnej – współpraca pracowników ośrodka w celu rozwiązania problemów osób pokrzywdzonych.
3. Ważne jest stworzenie systematycznego programu podnoszenia kwalifikacji pracowników instytucji / ośrodków pomocowych w taki sposób by zapewnić bezpłatność i interdyscyplinarność oferty szkoleniowej. Dla złagodzenia tej sytuacji warto byłoby wprowadzić inicjatywy zwiększające samoświadomość osób pracujących z pokrzywdzonymi np. w formie treningów interpersonalnych, intrapsychicznych lub obowiązkowych superwizji.
  4. Osoby pokrzywdzone uważają, że jest to niemożliwe, żeby jedna osoba miała w sobie wszystkie cechy i kompetencje. Dlatego też osoby badane podkreślają konieczność wzajemnej współpracy interdyscyplinarnej między pracownikami służb pomocowych.
  5. Większość badanych osób pokrzywdzonych zgłaszając się do OPPP oczekuje pomocy w szybkim rozwiązaniu swojego problemu. Ważny jest dla nich krótki czas oczekiwania na kontakt ze specjalistą. Szybkość udzielenia pomocy wiąże się z jej komplementarnością (wysokim poziomem wiedzy osoby pomagającej), tj. udzielaniem pomocy psychologicznej i psychiatrycznej (osoby pokrzywdzone zgłaszające się po pomoc bardzo często w stanie emocjonalnym uniemożliwiającym współpracę w zakresie radzenia sobie ze skutkami przestępstwa. Proponowana jest tym osobom pomoc psychologiczna mająca na celu odreagowanie emocji, uporządkowanie chaotycznego myślenia itp.), pomocy prawnej (osoby pokrzywdzone przestępstwem oczekują konkretnej, kompleksowej pomocy prawnej, niezbędnej do rozwiązania trudnej sytuacji), czy też pomocy materialnej (znaczna grupa osób pokrzywdzonych przestępstwem zgłasza się do OPPP w celu uzyskania pomocy finansowej).



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

Zdarza się, że osoby te poza tą formą pomocy nie są zainteresowane współpracą w zakresie poradzenia sobie ze skutkami przestępstwa).

## Podsumowanie

Uczestnicy badania wskazywali na kilka grup zagadnień, które mają na celu zdiagnozowanie potrzeb związane ze zwiększeniem efektywności świadczonej pomocy w kontekście osób pokrzywdzonych. Kluczowe z nich to: 1) usprawnienie, uproszczenie i odformalizowanie przepisów prawa regulujących udzielanie pomocy oraz odnoszących się do toku postępowania karnego; 2) rozwój kompetencji miękkich pracowników instytucji pomagających osobom pokrzywdzonym; 3) potrzebę szkoleń z zakresu przepisów prawa w zakresie kluczowych aspektów związanych z pomocą osobom pokrzywdzonym, w tym zmian w przepisach prawa; 4) rozpowszechnienie wiedzy dotyczącej praw osób pokrzywdzonych oraz miejsc i sposobu uzyskania pomocy.