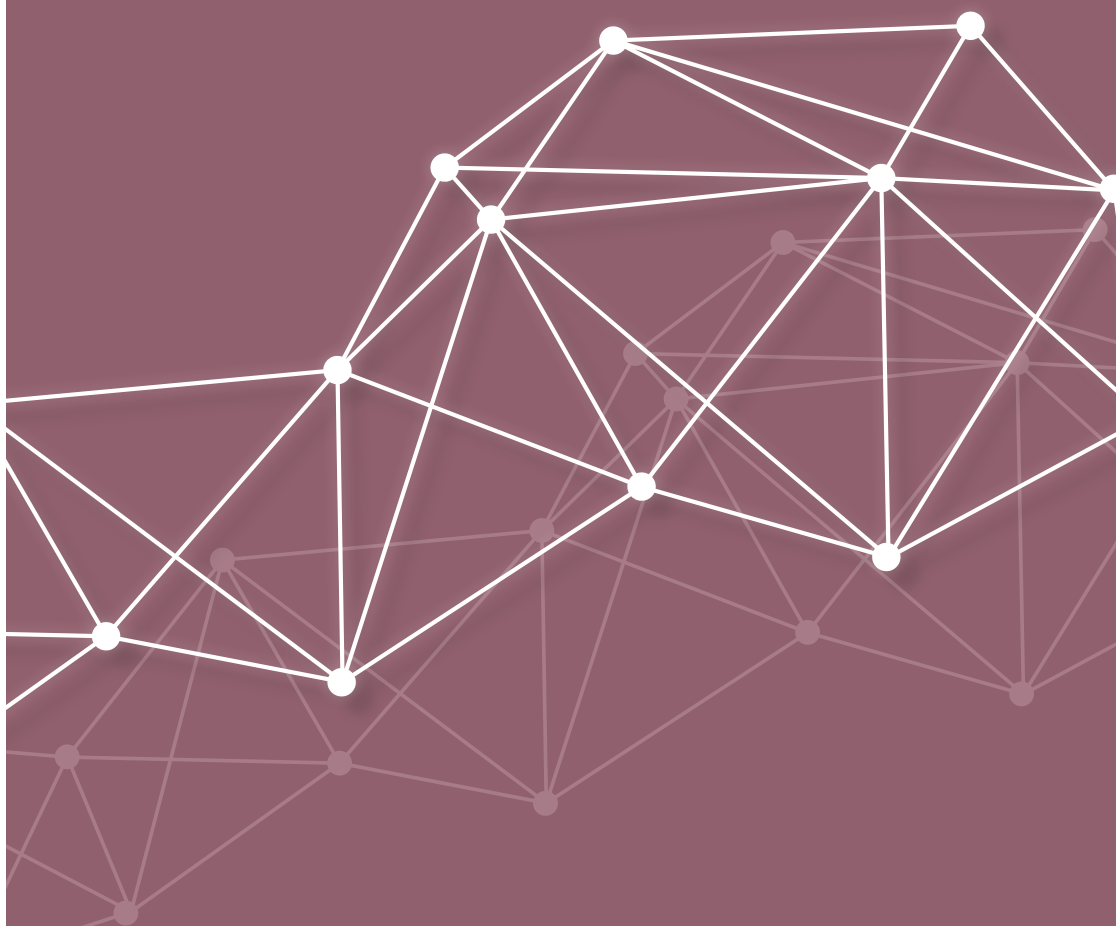


Pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem

Standaryzacja pracy pracowników służb pomocowych



Pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem



Pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem

Standaryzacja pracy pracowników służb pomocowych

Lublin 2023

An abstract graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small circles, and the lines are thin, dark grey. The network is composed of several overlapping, interconnected shapes, creating a complex, web-like structure. The overall appearance is that of a stylized map or a network diagram.

Publikacja powstała w ramach projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przesłępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych” współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.

ISBN 978-83-67843-11-9

ZESPÓŁ REDAKCYJNY Iwona Przewor, Ewa Kalińska-Grądział, dr Wiesław Talik

REDAKCJA Justyna Adamus

SKŁAD I ŁAMANIE Szymon Strużyński /STUDIOFORMAT.PL

PROJEKT OKŁADKI Marta Turska /STUDIOFORMAT.PL

WYDAWCA EPISTEME na zlecenie Stowarzyszenia Wspierania Aktywności BONA FIDES

STAN PRAWNY NA DZIEŃ 2.10.2023 (W ROZDZIALE XII NA DZIEŃ 20.10.2023)

Spis treści

- 7 Wstęp

- 11 **ROZDZIAŁ I. Diagnoza systemu pomocowego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem w Polsce**
- 11 1. Założenia metodologiczne przeprowadzonych badań
- 14 2. Wybrane wyniki badań ogólnopolskich przeprowadzonych wśród instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem
- 22 3. Rekomendacje płynące z badań w zakresie standaryzacji świadczonej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w instytucjach wyspecjalizowanych

- 31 **ROZDZIAŁ II. Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem – zasady funkcjonowania**
- 31 1. Warunki i tryb udzielania dotacji przez Dysponenta Funduszu oraz podstawy prawne funkcjonowania Ośrodków
- 42 2. Kwalifikacja osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych
- 51 3. Warunki lokalowe
- 53 4. Zasoby osobowe

- 57 **ROZDZIAŁ III. Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez osoby pierwszego kontaktu**
- 57 1. Zakres obowiązków osób pierwszego kontaktu oraz niezbędne kompetencje
- 62 2. Narzędzia pracy
- 68 3. Kontakt pomocowy jako sposób prowadzenia rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem
- 71 4. Zasady przeprowadzania pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem
- 76 5. Schematy postępowania w przypadku przestępstwa znęcania się, przemocy seksualnej wobec osób małoletnich, oszustwa

- 87 **ROZDZIAŁ IV. Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez psychologów i psychoterapeutów**
- 87 1. Specyfika pomocy psychologicznej
- 91 2. Niezbędne kompetencje
- 93 3. Zasady udzielania pomocy psychologicznej

- 105 **ROZDZIAŁ V. Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez prawników**

- 125 **ROZDZIAŁ VI. Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez doradców zawodowych**
- 126 1. Rola, zadania i standardy pracy doradcy zawodowego
- 130 2. Etapy procesu wsparcia przez doradcę zawodowego osoby pokrzywdzonej przestępstwem
- 133 3. Zasady organizowania i finansowania szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe ze środków Funduszu Sprawiedliwości

- 135 **ROZDZIAŁ VII. Standardy świadczenia pomocy o charakterze materialnym**
- 135 1. Zasady udzielania pomocy o charakterze materialnym
- 142 2. Rodzaje wsparcia materialnego
- 145 3. Pomoc materialna oferowana przez inne instytucje i podmioty

- 151 **ROZDZIAŁ VIII. Schematy konstruowania przykładowych planów pomocowych**
- 152 1. Diagnoza i ocena rozmiarów problemów
- 159 2. Formułowanie celów i spodziewanych efektów planowanych działań pomocowych
- 162 3. Analiza zasobów osoby pokrzywdzonej przestępstwem oraz źródeł wsparcia społecznego
- 164 4. Ustalanie zakresu działań mających na celu zniwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem
- 166 5. Zasady realizacji planu pomocowego – osoby odpowiedzialne, czas oraz współpraca interdyscyplinarna
- 171 **ROZDZIAŁ IX. Narzędzia monitorowania i oceny efektywności udzielanej pomocy**
- 171 1. Znaczenie monitorowania efektów świadczenia pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób świadczących pomoc
- 176 2. Narzędzia monitorujące efektywność i jakość świadczonej pomocy
- 181 3. Analiza jakości świadczonej pomocy
- 183 4. Analiza efektywności wsparcia i zmian dokonujących się w życiu osoby pokrzywdzonej na skutek uzyskanej specjalistycznej pomocy
- 187 **ROZDZIAŁ X. Standardy budowania partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości – zasady współpracy interdyscyplinarnej służb pomocowych**
- 187 1. Etapy budowania partnerstwa
- 195 2. Zasady współpracy w ramach partnerstwa
- 197 3. Korzyści i zagrożenia związane z tworzeniem i funkcjonowaniem partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości
- 203 **ROZDZIAŁ XI. Dobre praktyki systemów pomocowych adresowanych do osób pokrzywdzonych przestępstwem**
- 203 1. Grupy wsparcia dla osób doświadczających przemocy
- 205 2. Asystent osoby pokrzywdzonej przestępstwem
- 209 3. Udział organizacji społecznej w postępowaniu karnym
- 214 4. Alternatywne metody rozwiązywania sporów – kiedy i na jakich zasadach możliwe jest prowadzenie mediacji w sprawach dotyczących pokrzywdzenia przestępstwem
- 215 5. Współpraca Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem z zespołami interdyscyplinarnymi
- 221 **ROZDZIAŁ XII. Standardy Ochrony Dzieci jako narzędzie sprzyjające tworzeniu bezpiecznego środowiska dla dzieci**
- 221 1. Polityka Ochrony Dzieci dokumentem wspierającym placówkę
- 224 2. Personel – zasady rekrutacji i bezpiecznych relacji personelu z dziećmi
- 226 3. Sposób postępowania w sytuacjach podejrzenia zagrożenia dziecka
- 233 4. Zasady udzielania pomocy małoletnim
- 240 5. Ewaluacja i monitorowanie prowadzonych działań
- 253 **Noty o autorach**

Wstęp

Cel publikacji

Publikacja *Pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem – standaryzacja pracy pracowników służb pomocowych jako narzędzie zwiększania efektywności pomocy* jest wynikiem wieloletnich doświadczeń kadry współpracującej ze Stowarzyszeniem Wspierania Aktywności „Bona Fides” w obszarze szeroko rozumianej polityki społecznej przeznaczonej dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Podejmując działania – zarówno na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości, jak również instytucji rządowych i samorządowych, ukierunkowanych na stworzenie spójnego systemu pomocowego osobom pokrzywdzonym przestępstwem – testowaliśmy różne rozwiązania pomocowe po to, by w tej pracy przedstawić rekomendacje do implementacji w działalności instytucji pomocowych. Publikacja jest dążeniem do zapewnienia osobom pokrzywdzonym przestępstwem prawa dostępu do pomocy interdyscyplinarnej i profesjonalnej w instytucjach, z których wsparcia będą korzystać. Zakładamy, że rekomendowane standardy staną się podstawą funkcjonowania nie tylko organizacji pozarządowych, ale również jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego. W publikacji duży nacisk kładziemy na współpracę interdyscyplinarną różnych instytucji pomocowych, które mają wspólny mianownik w postaci tego samego klienta/klientki i jego/jej problemów. Współpraca zespołowa różnych instytucji zwiększa efektywność świadczonej pomocy, ale także jest korzystna dla pracowników tych instytucji, którzy borykają się z problemem wypalenia zawodowego. Interdyscyplinarność pomocy zapewni przedstawicielom różnych instytucji pomocowych podział niezbędnych do wykonania zadań, mogących pomóc osobie/rodzinie pokrzywdzonej

przestępstwem. Dzięki współpracy zespołowej diagnoza problemu i potrzeb osoby potrzebującej będzie kompleksowa, co z kolei wpłynie na prawidłowość sporządzenia planu pomocowego. Przykładem funkcjonowania interdyscyplinarnego systemu pomocowego są funkcjonujące w całej Polsce zespoły interdyscyplinarne, zajmujące się problemem przemocy w rodzinie. Model interdyscyplinarności, którego przedstawiciele różnych instytucji pomocowych uczyli się i nadal uczą, sprawdził się i stał się źródłem do zatrzymania przestępczości w wielu rodzinach. Przedstawiciele instytucji pomocowych doświadczyli skutecznego i efektywnego podziału zadań oraz dyscypliny w ich wzajemnym egzekwowaniu. Dzięki możliwości korzystania z tych doświadczeń, jak również z funkcjonującej w Polsce Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy, stało się wręcz koniecznym wypracowanie takich rozwiązań, które pozwolą na stworzenie spójnego systemu pomocowego dla wszystkich osób pokrzywdzonych przestępstwem, a nie tylko tych doświadczających przemocy w rodzinie. Zdajemy sobie sprawę z tego, że odsetek osób pokrzywdzonych w rodzinie jest najwyższy, niemniej jednak konieczne okazało się rozszerzenie oferty pomocowej również dla osób, które doświadczyły innych przestępstw. Rekomendowane w niniejszej publikacji stworzenie na bazie Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy zespołów interdyscyplinarnych, obejmujących swoją pomocą osoby pokrzywdzone różnymi przestępstwami, pozwoli wykorzystać ofertę pomocową realizowaną w ramach Funduszu Sprawiedliwości, ale także ofertę realizowaną przez inne instytucje pomocowe. Zdajemy sobie sprawę, że zalecane rozwiązania wymagają wprowadzenia zmian ustawowych i legitymizacji działalności takich zespołów prowadzonych przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy. Niemniej jednak korzyści płynące z istnienia takiego systemu niewątpliwie spowodują zwiększenie efektywności świadczonej pomocy, odciążenie zadaniowe różnych instytucji, profesjonalizację działalności instytucji pomocowych, a w konsekwencji także zmniejszenie przestępczości.

Opracowane w ramach publikacji standardy świadczonej pomocy oraz schematy postępowania w różnych sytuacjach trudnych, związanych z funkcjonowaniem systemu pomocowego, są wynikiem nie tylko własnych doświadczeń zawodowych autorów pracy, ale przede wszystkim efektem konsultacji ze specjalistami działającymi w obszarze pomocowym na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem. Przed ostatecznym zarekomendowaniem Państwu do implementacji standardów świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem poddaliśmy ten dokument konsultacjom na skalę ogólnopolską, chcąc włączyć w nasze

rozwiązania również dobre praktyki z terenu całej Polski, a także dostosować standardy do możliwości instytucji pomocowych. Stoimy na stanowisku, że im standardy są bardziej uszczegółowione, tym łatwiej i efektywniej będzie je wdrożyć instytucjom i organizacjom działającym na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Założeniem autorów publikacji jest praktyczność przyjętych rozwiązań oraz formalizacja sprowadzona do minimum, również warunkowana prawidłowym zabezpieczeniem interesu osób pokrzywdzonych. Chcemy, by diagnoza problemu i potrzeb osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych stanowiła istotny materiał dowodowy dla zmierzających do zatrzymania przestępstwa oraz ukarania jego sprawcy. To powoduje konieczność budowania pozycji instytucjonalnej Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Przeprowadzona ogólnopolska diagnoza funkcjonującego systemu pomocowego wykazała między innymi nieadekwatną pozycję w środowiskach lokalnych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w odniesieniu do powierzonych zadań oraz posiadanych instrumentów pomocowych. To sprawia, że instytucje rządowe i samorządowe powołane do świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem nie korzystają z oferty pomocowej świadczonej przez organizacje w ramach Funduszu Sprawiedliwości. Rozwiązania rekomendowane w niniejszej publikacji służyć będą również upowszechnianiu działalności organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecone w ramach tegoż Funduszu, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.

Istotnym celem publikacji jest także zbudowanie pozycji i znaczenia osób pierwszego kontaktu, zaangażowanych w działalność Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w efektywnym systemie pomocowym. To właśnie takie osoby jako pierwsze nawiązują kontakt z osobą pokrzywdzoną, świadkiem i osobami im najbliższymi. Ich rola w procesie diagnostycznym oraz wypracowanie i wdrożenie planu pomocowego mają fundamentalne znaczenie. To właśnie osoby pierwszego kontaktu są koordynatorami wdrażanego planu pomocowego, niejednokrotnie pośredniczą w kontaktach osoby pokrzywdzonej ze specjalistami czy przedstawicielami innych instytucji pomocowych. Z perspektywy osób pokrzywdzonych osoby pierwszego kontaktu są postrzegane jako gwarant spójności i stałości udzielanej pomocy. Kontakt osób pokrzywdzonych z osobami pierwszego kontaktu daje tym pierwszym poczucie bezpieczeństwa. Niniejsza publikacja ma również stwarzać gwarancję jednolitości świadczonej pomocy przez osoby pierwszego kontaktu na terenie całego kraju. Ważne jest, by zastosowany został

jednolity profil kompetencyjny przeznaczony dla kandydatów na osoby pierwszego kontaktu, co zapewni wysoki poziom świadczonej pomocy. Istotne stało się także, aby osoby pierwszego kontaktu działały zgodnie z tożsamymi zasadami i rekomendowanymi schematami postępowania. To zapewni Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepięstwem większą efektywność świadczonej pomocy.

Analogicznie jak w przypadku osób pierwszego kontaktu omówione zostaną zadania i kompetencje specjalistów z innych dziedzin. To wszystko ma zapewnić organizacjom prowadzonych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem drogowskazy do podnoszenia jakości i efektywności świadczonych form pomocowych.

Niniejsza publikacja to wynik doświadczeń, wdrażania rozwiązań pilotażowo przez Stowarzyszenie oraz płynących z tego wniosków. Celem autorów pracy jest zaprezentowanie tych rozwiązań, które sprawdziły się i przyniosły wymierne efekty. Liczymy na to, że rekomendacje zawarte w publikacji spotkają się z akceptacją i zadowoleniem ze strony Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości oraz wszystkich podmiotów/organizacji, które podejmą decyzję o implementacji wskazanych rozwiązań do funkcjonowania i działalności instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przepięstwem.

ROZDZIAŁ I

Diagnoza systemu pomocowego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem w Polsce

Celem tego rozdziału jest prezentacja przeprowadzonych w 2021 roku badań w ramach projektu *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych* wśród instytucji pomocowych i osób pokrzywdzonych przestępstwem. Rozdział składa się z trzech części. We wstępie opisano założenia metodologiczne przeprowadzonych badań. W drugiej części przedstawiono wybrane wyniki ogólnopolskich badań przeprowadzonych wśród instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem. Ostatnia część rozdziału dotyczy płynących z badań rekomendacji w zakresie standaryzacji świadczonej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w instytucjach wyspecjalizowanych.

1. Założenia metodologiczne przeprowadzonych badań

Jednym z działań projektu była diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych. Główny cel badań stanowiła identyfikacja potrzeb, zasobów i barier w systemie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem wśród pracowników instytucji pomocowych tworzących sieć oraz wśród osób pokrzywdzonych przestępstwem, ukierunkowana na wypracowanie standardów świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem jako narzędzi przeciwdziałania przestępczości poprzez zapewnienie profesjonalnej pomocy osobom zagrożonym i pokrzywdzonym przestępstwem.

Postawiono również siedem celów szczegółowych:

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 Przystępstwem.
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.
3. Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadków.
4. Identyfikacja oczekiwań instytucji pomocowych w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych.
5. Określenie zasobów, potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, oczekiwań osób mających kontakt lub wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków.
6. Określenie barier i wyzwań w pracy osób wspierających pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków, w szczególności wynikających z kryzysu związanego z sytuacją epidemiologiczną.
7. Identyfikacja kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami.

Badania przeprowadzono w okresie od maja do października 2021 roku i obejmowały one teren całej Polski. W anonimowych i dobrowolnych badaniach posłużono się następującymi narzędziami badawczymi:

- 1) **Ankiety** składały się z dwóch części i były skierowane do trzech grup osób: (1) pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem (OPPP), (2) pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci oraz (3) osób pokrzywdzonych przestępstwem lub osób im najbliższych i świadków. W pierwszej części ankiety pytano o dane socjodemograficzne. Druga część składała się z kilkunastu pytań dotyczących Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem.
- 2) **Zogniskowane wywiady grupowe (FGI)** przeprowadzono z (1) pracownikami Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, (2) pracownikami instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci oraz (3) osobami pokrzywdzonymi przestępstwem lub osobami im najbliższymi i świadkami. Badanie przeprowadzono według wcześniej przygotowanego scenariusza badania.

3) 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 składała się z kilkunastu pytań dotyczących Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześpiństwem.

W badaniach ankietowych wzięło udział 686 osób pracujących/współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem (psycholodzy, 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 zogniskowanych (FGI) brała udział grupa 6–12 osób: (1) pracowników Lokalnych i/lub Okręgowych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem, (2) pracowników instytucji współpracujących z Ośrodkami w ramach Sieci oraz (3) osób pokrzywdzonych przespiewstwem.

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

Na podstawie uzyskanych danych opracowano osiem raportów szczegółowych, które zawierają analizę wyników badań z wykorzystaniem wyżej wymienionych narzędzi badawczych. Opracowano również cztery raporty tematyczne:

1. profil kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przespiewczosci,
2. potrzeby szkoleniowo-rozwojowe osób wspierających pokrzywdzonych przespiewstwem,
3. potrzeby osób pokrzywdzonych przespiewstwem w procesie wychodzenia z sytuacji pokrzywdzenia,
4. potrzeby związane ze zwiększeniem efektywności świadczonej pomocy (z perspektywy pokrzywdzonych).

Dodatkowo powstał także jeden raport zbiorczy, który zawiera podsumowanie przeprowadzonych badań, najważniejsze wnioski wraz z szeregiem sugestii i rekomendacji zmian funkcjonowania Sieci Pomocy

Osobom Pokrzywdzonym Przeszłym. Wszystkie raporty dostępne są na stronie projektu: <https://wysokiestandardy.pl/>.

Na bazie tej wielopłaszczyznowej diagnozy została opracowana niniejsza publikacja zawierająca standardy świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem jako narzędzia przeciwdziałania przestępczości poprzez zapewnienie profesjonalnej pomocy osobom zagrożonym i pokrzywdzonym przestępstwem.

2. Wybrane wyniki badań ogólnopolskich przeprowadzonych wśród instytucji pomocowych działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem

Osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadkowie czerpią wiedzę dotyczącą możliwości uzyskania przez nich pomocy z Internetu (33,6% respondentów). Ważnym źródłem informacji są pracownicy socjalni z o/s (31,9%) oraz funkcjonariusze policji (30,7%). Warto jednak podkreślić, że 22% respondentów w ogóle nie zna miejsc, gdzie pokrzywdzony przestępstwem mógłby udać się po pomoc, za to aż 61% badanych deklaruje, że nie miało takiej wiedzy (na temat tego, gdzie mogłaby się udać osoba pokrzywdzona przestępstwem lub świadek) przed pierwszym kontaktem z ośrodkami/instytucjami wsparcia dla pokrzywdzonych przestępstwem.

Osoby pokrzywdzone, szukając kontaktu z placówkami specjalistycznymi, wskazują, że najczęstszymi motywami kierującymi nimi w procesie nawiązania kontaktu z instytucją pomocową są: nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją pokrzywdzenia (58,5% respondentów), gotowość zatrzymania doświadczenia zachowań przestępczych (53,2%) oraz zagrożenie dobra małoletnich dzieci (43,3%). Ważnym motywem jest także wszczęcie procedury karnej wobec sprawcy (36,5%), a także eskalacja zachowań krzywdzących (31,6%).

Osoby pokrzywdzone przestępstwem i zgłaszające się do instytucji świadczącej pomoc w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa koncentrują swoje oczekiwania podczas pierwszego kontaktu na uzyskaniu pomocy w rozwiązaniu sytuacji trudnej (81,0% respondentów), otrzymaniu wsparcia psychologicznego (66,1%) czy zatrzymaniu zachowań krzywdzących (52,9%). W ramach dotychczas świadczonej pomocy przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym pokrzywdzeni najczęściej korzystają ze wsparcia trzech osób: psychologa/psychoterapeuty, prawnika oraz pracownika pierwszego kontaktu.

Ocena efektywności form wsparcia oferowanych przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym pokazuje, że osoby pokrzywdzone jako

najbardziej efektywną formę wsparcia wskazują finansowanie wyjazdu wakacyjnego dla dzieci i młodzieży, pomoc psychoterapeutyczną, grupowe wsparcie terapeutyczne, pomoc osoby pierwszego kontaktu, pomoc prawną oraz wsparcie materialne w postaci dofinansowania do opłat czynszowych i dofinansowania do zakupu odzieży czy środków czystości (w skali od 1 do 6 przeważająca większość form pomocy uzyskała wyniki wyższe niż 5). Osoby pokrzywdzone wskazują dodatkowe formy wsparcia istotne z punktu widzenia lepszego radzenia sobie z kontekstem pokrzywdzenia przestępstwem: terapia rodzinna, terapia dla osób współuzależnionych, psychiatria dziecięca i wsparcie psychologiczne dla dzieci, kontrola nad działalnością policji i prokuratury, reprezentowanie osób pokrzywdzonych w sądzie, zwiększenie wsparcia finansowego, szczególnie dla samotnych matek.

Zdaniem pracowników OPPP najefektywniejszą formą pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem jest natychmiastowe odizolowanie sprawcy od osoby pokrzywdzonej. Respondenci wskazywali, że nawet okresowa izolacja sprawcy od osoby pokrzywdzonej jest dla badanych okazją do konstruktywnej pomocy osobie pokrzywdzonej, która w bezpiecznych dla siebie warunkach jest w stanie podjąć decyzje w zakresie możliwych rozwiązań trudnej sytuacji. Aż 40% osób uczestniczących w badaniu wskazało, że efektywną formą wsparcia i pomocy osobom pokrzywdzonym jest nadal procedura „Niebieskie Karty”.

Wyniki badań w grupie pedagogów/nauczycieli wskazują na słabą znajomość lub brak znajomości stosowania w praktyce regulacji prawnych dotyczących ochrony osób pokrzywdzonych na początkowym etapie postępowania. Około 50% pedagogów i nauczycieli nie zna regulacji prawnych na etapie postępowania sądowego (w tym zasad udziału pokrzywdzonego w postępowaniu przed sądem jako oskarżyciela posiłkowego).

Co się tyczy OPPP, to jedynie 37,5% pracowników podejmuje interwencje prawne w imieniu i na rzecz osób pokrzywdzonych, korzystając z uprawnień prawnych wynikających z art. 304 § 2 kpk. Znaczny odsetek badanych przerzuca inicjowanie postępowań karnych na inne instytucje pomocowe lub wprost na osobę pokrzywdzoną. Zakres pomocowy pracowników Ośrodków koncentruje się na zapewnieniu pomocy specjalistycznej, w tym wykorzystaniu instrumentów pomocy materialnej dostępnych w ramach oferty Ośrodka.

Potwierdzeniem efektywności wsparcia oferowanego przez instytucje/ośrodki świadczące pomoc dla osób pokrzywdzonych przestępstwem lub 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 na poradzenie sobie z problemem. Osoby, których problem wynikający z pokrzywdzenia nie został rozwiązany pomimo kontaktu z instytucjami pomocowymi, jako przyczyny tego faktu podawały:

- 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.

Badani (osoby pokrzywdzone przestępstwem) wskazują, że najbardziej zniechęcającymi czynnikami do kontaktu z instytucjami pomocowymi są poczucie wstydu oraz 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. Z badań wynika, że 16% poszukujących wsparcia doświadcza skrzywdzenia w relacji pomocowej – przyczyną tego są niskie lub niewystarczające kompetencje pracowników instytucji / podmiotów działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

W czasie wywiadów fokusowych często pojawiały się głosy negatywnie oceniające pracę instytucji pomocowych. Respondenci 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 doznającej przemocy do „dogadania się” z osobą stosującą przemoc), lekceważenie, przeciąganie spraw, tłumaczenie opieszałości brakami kadrowymi, przedmiotowe traktowanie (dot. policji), ograniczenie pomocy ze strony OPS do przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, brak konkretnej pomocy w sytuacji realizacji procedury „Niebieskie 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, 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 z powodu nieprofesjonalnego zachowania pracowników tych instytucji, co może wynikać z ich niskich kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Badani pracownicy instytucji pomocowych wyrażali bardzo duże zainteresowanie udziałem w spotkaniach superwizyjnych. Istotnym wsparciem byłoby także zapewnienie pomocy psychologicznej. Nie bez znaczenia stały się również potrzeby szkoleniowe w zakresie aspektów prawnych, ze szczególnym uwzględnieniem nowelizacji przepisów. Są także zainteresowani szkoleniami z zakresu zagadnień prawnych (praktyczne zastosowania tzw. ustawy antyprzemocowej), budowania kontaktu pomocowego z osobami pokrzywdzonymi, efektywnej współpracy międzyinstytucjonalnej.

Aż 70% respondentów z grupy pokrzywdzonych przestępstwem wskazuje na efektywność wsparcia oferowanego przez instytucje/ośrodki. Z kolei pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem podają jako najefektywniejsze formy pomocy pomoc psychologiczną/psychoterapeutyczną i pomoc prawną, a najistotniejsza w każdym Ośrodku jest pomoc świadczona przez osoby pierwszego kontaktu. W badanych grupach pracowników OPS/PCPR, pedagogów/nauczycieli oraz pracowników instytucji specjalistycznych, większość badanych wykazała niedostateczną znajomość oferty pomocowej realizowanej na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w ramach działalności Funduszu Sprawiedliwości.

Za jeden z czynników wpływających na obniżenie efektywności systemu pomocowego uznano brak koordynacji lub niewystarczającą koordynację systemu pomocowego adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem. Badania wskazują, że instytucje współpracują w ograniczonym zakresie i zazwyczaj współpraca ta jest realizowana z placówkami o podobnym profilu aktywności. Pracownicy instytucji pomocowych pozytywnie oceniają (CATI) współpracę z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Jednak niektórzy przedstawiciele instytucji pomocowych nie mają informacji lub nie znają OPPP bądź w ogóle z nim nie współpracują. Natomiast pracownicy OPPP mają różne doświadczenia we współpracy interdyscyplinarnej. Z perspektywy pracowników tych Ośrodków ich działalność jest postrzegana jako konkurencyjna ze strony Ośrodków Pomocy Społecznej oraz placówek specjalistycznych. Fakt ten powoduje, że gotowość do współpracy i współdziałania między tymi instytucjami jest niewielka. Pracownicy Ośrodków wskazują na konieczność podejmowania ogólnych inicjatyw, które z jednej strony sankcjonują działalność Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem na podstawie norm prawnych, a z drugiej strony wręcz wymuszają współpracę instytucji pomocowych z Ośrodkami.

Narzędziami instytucjonalnymi, wykorzystywanymi przez pracowników OPPP w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, są najczęściej:

udział pracowników Ośrodków w pracy zespołów interdyscyplinarnych; współpraca z pracownikami instytucji pomocowych: OPS, zespołem interdyscyplinarnym, policją, prokuraturą, OIK, PCPR, Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, kuratorami sądowymi, 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 działanie wpływa pozytywnie na efektywność realizowanej pomocy wobec osób pokrzywdzonych. Część osób badanych ma bardzo dobre doświadczenie we współpracy instytucjonalnej.

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, uzgadnianej 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 przysługują danej stronie. 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 ustanowienie 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 przed policją, prokuraturą, przedstawienie zasad postępowania karnego, przekazywanie zasad zbierania dowodów na etapie postępowania sądowego.

Regulacje prawne aktualnie obowiązujące w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osoby pokrzywdzonej zostały przez badanych (każdej z grup) ocenione na poziomie przeciętnym. Co najistotniejsze, znaczny odsetek badanych dokonał oceny negatywnej dotychczas obowiązujących rozwiązań, opierając swoje zastrzeżenia na przewlekłości postępowań, nieefektywności stosowanych kar / środków karnych / środków zabezpieczających. Tylko 9,6% badanych pracowników OPPP wskazało, że obecne regulacje prawne odpowiednio chronią interesy pokrzywdzonego i nie wymagają wprowadzania jakichkolwiek zmian.

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem, jak równię przedstawiciele instytucji pomocowych, dokonując oceny aktualnie obowiązujących rozwiązań prawnych i instytucjonalnych, wskazali na szereg istotnych działań, które ich zdaniem winny być przedmiotem analizy instytucji odpowiedzialnych za kreowanie rozwiązań systemowych:

- konieczność wprowadzenia zmian w zakresie prowadzenia postępowania przygotowawczego w taki sposób, by nie wiktyimizować pokrzywdzonych i w sposób prawidłowy chronić ich przed eskalacją zachowań krzywdzących;
- stosowanie wobec sprawcy środków zapobiegawczych, które będą izolować go od pokrzywdzonego, a tym samym stwarzać osobie pokrzywdzonej poczucie bezpieczeństwa;
- przyspieszenie procedury w toku postępowania karnego, zwłaszcza w zakresie postępowania przygotowawczego, zaostrenie kar oraz wprowadzanie obligatoryjnych środków karnych przy niektórych przestępstwach, a także stałe, obowiązkowe podnoszenie kwalifikacji kadr pomocowych, najlepiej w formie szkoleń interdyscyplinarnych w celu wymiany doświadczeń;
- konieczność przyznania policji uprawnień do natychmiastowego reagowania w zakresie stosowania środków izolacyjnych (nie tylko w sprawach dotyczących przemocy w rodzinie). Ponadto – co istotne – badania wskazały, że aktualnie obowiązujący na podstawie tzw. ustawy antyprzemocowej okres stosowania zakazów i nakazów w wymiarze 14 dni jest zbyt krótki, by osoba pokrzywdzona mogła w sposób efektywny podjąć działania zmierzające z jednej strony do dostarczenia dowodów na poparcie zarzutów formułowanych wobec sprawcy, z drugiej strony niewystarczający do podjęcia działań prawnych zmierzających do przedłużenia postępowania;
- wskazana przez respondentów zasadność modyfikacji zasad funkcjonowania Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie – z uwagi na to, że Zespół jest odbierany przez klientów/ klientki jako instytucja gremialna, gdzie osobie doznającej przemocy brakuje intymności, atmosfery zaufania i bezpieczeństwa, działająca na zasadzie dobrowolności stawiennictwa, co prowadzi bardzo często do tego, że tylko osoba doznająca przemocy i zainteresowana zmianą sytuacji uczestniczy w spotkaniach, a osoba stosująca przemoc nie pojawia się na nich, co z kolei rodzi u pokrzywdzonego poczucie stygmatyzowania;
- zapewnienie dostępności do pomocy jak najbliższej osób potrzebujących oraz zapewnienie mobilności pomocy, by docierała ona także na obszary wiejskie;

- zapewnienie opieki nad dziećmi osoby pokrzywdzonej w celu podjęcia próby aktywizacji zawodowej.

Osoby pokrzywdzone przestępstwem dokonały oceny rozwiązań prawnych, narzędzi funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz różnych form wsparcia wykorzystywanych przez pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem. Wyniki pokazują, że osoby pokrzywdzone przestępstwem lub świadkowie nie są w wystarczającym stopniu informowani o przysługujących im prawach i przynależnych im formach wsparcia.

Tabela 1. Ocena działań podejmowanych przez instytucje na różnych etapach wspierania osób pokrzywdzonych przestępstwem

RODZAJ DZIAŁAŃ	NIE		NIE DOTYCZYŁA MNIE TA SYTUACJA		NIE PAMIĘTAM		TAK	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed policją/prokuraturą) został(a) Pan(i) poinformowany(-na) o przysługujących prawach i obowiązkach osoby pokrzywdzonej / osoby najbliższej osoby pokrzywdzonej / świadka?	29	8,5	45	13,2	50	14,6	218	63,7
Jeśli TAK, to czy pouczenie o przysługujących prawach i obowiązkach osoby pokrzywdzonej / osoby najbliższej osoby pokrzywdzonej / świadka było dla Pana/Pani zrozumiałe?	26	7,6	68	19,9	53	15,5	195	57,0
Czy w momencie zgłoszenia faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa na Pana/Pani szkodę udzielono Panu/Pani informacji o dalszym przebiegu postępowania / kolejnych krokach, jakie zostaną podjęte w Pana/Pani sprawie?	59	17,3	37	10,8	53	15,5	193	56,4
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed policją/prokuraturą) miał(a) Pan(i) poczucie zapewnienia bezpieczeństwa przed dalszymi zachowaniami sprawcy?	126	36,8	68	19,9	29	8,5	119	34,8

RODZAJ DZIAŁAŃ	NIE		NIE DOTYCZYŁA MNIE TA SYTUACJA		NIE PAMIĘTAM		TAK	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Czy w momencie zgłoszenia faktu podejrzenia popełnienia przestępstwa na Pana/Pani szkodę został(a) Pan(i) poinformowany(-na) o możliwości zastosowania wobec sprawcy środków zapobiegawczych (np. nakazu opuszczenia wspólnie zajmowanego domu/mieszkania, zakazu zbliżania się i kontaktowania sprawcy z Panem/Panią)?	93	27,2	80	23,4	38	11,1	131	38,3
Czy podczas przesłuchania na policji / w prokuraturze / w sądzie był(a) Pan(i) pytany(-na) o własne zachowania, które miały spowodować zachowania przestępcze sprawcy?	81	23,7	77	22,5	61	17,8	123	36,0
Czy podczas przesłuchania na policji / w prokuraturze miał(a) Pan(i) poczucie kwestionowania Pana/Pani prawdziwości?	132	38,6	63	18,4	38	11,1	109	31,9
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed policją/prokuratą) przekazano Panu/Pani informacje o instytucjach/organizacjach, w których może Pan(i) skorzystać z profesjonalnej pomocy w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem?	109	31,9	57	16,7	46	13,5	130	38,0
Jeśli TAK, to czy pouczenie odbyło się na piśmie i było odpowiednio konkretne (nazwy instytucji, kontakt do nich)?	96	28,1	112	32,7	78	22,8	56	16,4
Czy na etapie postępowania przygotowawczego (przed policją/prokuratą) poinformowano Pana/Panią o możliwości wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu?	120	35,1	68	19,9	64	18,7	90	26,3
Czy wie Pan(i), gdzie zgłosić się w przypadku konieczności poświadczenia obrażeń na ciele / uszczerbku na zdrowiu występujących/występującego na skutek doświadczonego przestępstwa?	48	14,0	65	19,0	12	3,5	217	63,5
Czy lekarz, do którego Pan(i) zgłosił(a) się z prośbą o poświadczenie obrażeń na ciele / uszczerbku na zdrowiu występujących/występującego na skutek doświadczonego przestępstwa odmówił Panu/Pani wydania stosownego zaświadczenia?	104	30,4	199	58,2	20	5,8	19	5,6
Czy w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem proponowano Panu/Pani udział w mediacjach wraz ze sprawcą?	138	40,4	87	25,4	42	12,3	75	21,9

Źródło: opracowanie własne.

Największe zastrzeżenia w tym względzie dotyczą rozwiązań w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów pokrzywdzonego, takich jak:

- zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed dalszymi negatywnymi działaniami sprawcy;
- poczucie kwestionowania prawdomówności osoby pokrzywdzonej podczas przesłuchania na policji, w prokuraturze;
- informowanie na etapie postępowania przygotowawczego w zakresie instytucji świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- możliwość wystąpienia z wnioskiem o ustanowienie pełnomocnika z urzędu;
- niewystarczające informowanie o instytucjach świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- niewłaściwe traktowanie przez lekarza w sytuacji prośby o wykonanie obdukcji uszczerbku na zdrowiu na skutek doświadczonego przestępstwa;
- proponowanie mediacji ze sprawcą;
- brak możliwości zastosowania wobec sprawcy środków zapobiegawczych.

3. Rekomendacje płynące z badań w zakresie standaryzacji świadczonej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w instytucjach wyspecjalizowanych

Jak wynika z badań zrealizowanych przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides”, opracowując standardy świadczonej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w instytucjach wyspecjalizowanych, należy uwzględnić następujące rekomendacje:

1) Uregulowanie zasad współpracy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem między pracownikami instytucji pomocowych

Działania pomocowe na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem realizowane są przez pracowników wielu instytucji. Są to Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy Domowej, Ośrodki Pomocy Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, policja, prokuratura, sądy, kuratorzy, oświata, służba zdrowia, żandarmeria wojskowa, podmioty ekonomii społecznej, Specjalistyczne Ośrodki Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej, Ośrodki Interwencji Kryzysowej / Punkty Informacyjno-Konsultacyjne, poradnie psychologiczno-pedagogiczne / poradnie rodzinne, Komisje Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, urzędy pracy i inne organizacje lokalne i pozarządowe. Jak wynika z badań, osoby pracujące z osobami pokrzywdzonymi dostrzegają znaczenie i zasadność

współpracy interdyscyplinarnej, jednak nadal znaczącą barierą w świadczeniu pomocy jest niska ocena współpracy instytucjonalnej. Niska jakość lub brak współpracy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem z innymi instytucjami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych wynika z postaw instytucji pomocowych, które traktują Ośrodki jako konkurencję, przez co nie są gotowe współdziałać. Ponadto nie wszyscy pracownicy instytucji pomocowych wiedzą o istnieniu OPPP oraz zakresie oferowanej przez nie pomocy. Istotne jest stworzenie odgórnych, prawnych narzędzi stymulujących instytucje pomocowe do współpracy z Ośrodkami oraz regulacja przepisów dotyczących ochrony danych osobowych uniemożliwiających/utrudniających przepływ informacji i współpracę. Osoby pokrzywdzone oczekują szybszego przepływu informacji między instytucjami pomocowymi w celu przyspieszenia działań zmierzających do rozwiązania ich problemów oraz pociągnięcia do odpowiedzialności sprawcy.

Współpraca lub jej brak zależą w dużej mierze od osób zatrudnionych w instytucjach pomocowych i ich motywacji do współpracy, dlatego też należałoby inicjować i organizować przestrzeń do wymiany doświadczeń między pracownikami z tych instytucji. Możliwość systematycznych spotkań (także w formie zdalnej) stwarzałaby również szansę na wypracowywanie i wdrażanie standardów świadczonej pomocy tak, by stale podnosić jej efektywność. Spośród badanych 37,5% wskazało, że posiada wiedzę o funkcjonującej w Polsce Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, co oznacza, że nieznaczny odsetek instytucji współpracuje z innymi Ośrodkami w Polsce. Badani w trakcie rozmów wskazywali na konieczność budowania platformy wymiany doświadczeń pomiędzy Ośrodkami, a zwłaszcza poszczególnymi specjalistami.

Konieczne jest zwiększenie działań OPPP ukierunkowanych na współpracę i współdziałanie z innymi instytucjami pomocowymi, które posiadają równie istotny wpływ na efektywność pomocy pokrzywdzonym, jak Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem. Należałoby zadbać o budowanie w instytucjach pomocowych świadomości istnienia i działania OPPP oraz ich promocję w społecznościach lokalnych. Ponadto pracownicy tych Ośrodków zwracają uwagę na potrzebę wymiany doświadczeń i dobrych praktyk z pracownikami innych OPPP. Nie podejmują jednak oddolnych inicjatyw organizowania tego typu spotkań. Oczekiwaniem pracowników OPPP jest organizacja przestrzeni do wymiany doświadczeń przez Dysponenta Funduszu.

2) Wdrażanie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osób pokrzywdzonych

Z badań pracowników instytucji pomocowych wynika, że pracownicy we wszystkich grupach zawodowych charakteryzują się wysokim poziomem wiedzy w zakresie obowiązku zawiadomienia organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę klientka/klientki. Badani we wszystkich grupach wysoko oceniają stosowanie w praktyce regulacji prawnych po wszczęciu postępowania, w tym stosowanie środków zapobiegawczych (np. tymczasowego aresztowania, nakazu opuszczenia lokalu, dozoru, poręczenia). Najmniejszym doświadczeniem w zakresie zgłaszania zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa charakteryzowali się pedagodzy/nauczyciele. Pracownicy oświaty stanowią grupę, która wymaga podjęcia wobec niej działań edukacyjno-informacyjnych, ukierunkowanych na nabycie podstawowej wiedzy prawnej dotyczącej zasad ochrony dzieci i młodzieży przed krzywdzeniem.

Zasadne jest podjęcie działań edukacyjnych nastawionych na rozwój kompetencji w zakresie opracowania przez pracowników Ośrodków planów pomocowych z użyciem dostępnych instrumentów prawnych służących ochronie osób pokrzywdzonych. To ważne, aby zwrócić uwagę na uwzględnienie w planach pomocy działań i oferty pomocowej dostępnych również w innych instytucjach pomocowych (w szczególności instytucjach ekonomii społecznej, instytucjach zatrudnienia, pomocy społecznej).

Z badań wynika, że osoby pracujące z osobami pokrzywdzonymi doświadczyły negatywnych reakcji ze strony sprawców przestępstw, co uzasadnia podjęcie działań mających na celu przybliżenie sposobów (prawnych i psychologicznych) radzenia sobie w tych trudnych i obciążających sytuacjach. Lęk przed zachowaniem sprawcy w stosunku do pracowników służb pomocowych może uniemożliwiać realizację obowiązków związanych z zawiadomieniem odpowiednich służb o możliwości popełnienia przestępstwa.

Ponad 50% badanych pracowników instytucji pomocowych we wszystkich grupach zawodowych występowało w sądzie jako świadek w sprawie osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Osoby badane mają trudności zarówno emocjonalne (lęk przed składaniem zeznań), jak i wynikające z braku wiedzy dotyczącej przebiegu przesłuchania oraz ich praw i obowiązków. Uzasadnia to konieczność poszerzenia wiedzy w zakresie praw i obowiązków świadka w celu sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Pracownicy OPPP dostrzegają ryzyko wtórnej wiktyimizacji osób pokrzywdzonych w związku z długim czasem trwania postępowania

przygotowawczego. Aż 64,4% badanych wskazało na konieczność wprowadzenia zmian w zakresie prowadzenia postępowania przygotowawczego w taki sposób, by nie wiktyimizować pokrzywdzonych i w sposób prawidłowy chronić przed eskalacją zachowań krzywdzących. Ważne jest również stosowanie wobec sprawcy środków zapobiegawczych, które odizolują sprawcę od pokrzywdzonego, a tym samym dadzą osobie pokrzywdzonej poczucie bezpieczeństwa.

Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem nie mają uprawnień do inicjowania procedury „Niebieskie Karty”, co stanowi kolejne działanie wskazywane jako niezbędne do usprawnienia pomocy świadczonej przez Ośrodki.

Nadal bardzo duży procent reprezentantów instytucji pomocowych ma małą wiedzę na temat regulacji prawnych na różnych etapach postępowania związanego z zabezpieczeniem osób pokrzywdzonych. Badani wskazują, że kluczowym momentem, w którym warto byłoby zwiększyć ochronę osób pokrzywdzonych, jest etap postępowania przygotowawczego. Postulowano także wprowadzenie tzw. asystenta osoby pokrzywdzonej, mogącego towarzyszyć jej na różnych etapach postępowania i pomagającego w załatwianiu spraw formalnych.

Pracownicy OPPP (ankieta) wśród rozwiązań prawnych i instytucjonalnych, które ich zdaniem mogłyby wpływać na efektywniejsze udzielenie wsparcia osobom pokrzywdzonym przepiępstwem i/lub świadkom, najczęściej wskazali przyspieszenie procedury w toku postępowania karnego, zwłaszcza w zakresie postępowania przygotowawczego, zaostrenie kar oraz wprowadzanie obligatoryjnych środków karnych przy niektórych przepiępstwach, a także stałe, obowiązkowe podnoszenie kwalifikacji przez kadry pomocowe, najlepiej na szkoleniach interdyscyplinarnych w celu wymiany doświadczeń.

W każdej z badanych grup wskazano na konieczność przyspieszenia procedur jako rozwiązania, które wpłynęłoby na lepszą ochronę i zabezpieczenie interesów osób pokrzywdzonych przepiępstwem i/lub świadków. Pracownicy instytucji współpracujących z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przepiępstwem w ramach Sieci zgłaszają wiele postulatów zmian w zakresie rozwiązań prawnych i instytucjonalnych – warto uwzględnić ich głos, jako praktyków, przy tworzeniu przepisów prawa.

- Warto zmodyfikować procedurę „Niebieskie Karty” (m.in. poprzez odbiurokratyzowanie NK, wprowadzenie wynagrodzenia dla członków zespołów interdyscyplinarnych, opracowanie zasad pracy i wprowadzenie obowiązku uczestnictwa w zespołach roboczych, rozszerzenie katalogu środków oddziaływania na osoby stosujące przemoc itd.).

- Należałoby wprowadzić większą profesjonalizację Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (m.in. w zakresie dostępności, zaangażowania specjalistów).
- Ważną kwestią jest ochrona danych osobowych oraz przepływ informacji między instytucjami pomocowymi (ciągłe zbieranie tych samych danych i informacji).
- Instytucje pomocowe mają nikłe możliwości oddziaływania na osoby stosujące przemoc w rodzinie i nie dysponują skutecznymi narzędziami w tym zakresie.
- Należy zwrócić większą uwagę na działania prawne i korekcyjne wobec osób stosujących przemoc w rodzinie (nieuchronność kary, wprowadzenie przyspieszonego trybu postępowań prokuratorskich i sądowych dla osób stosujących przemoc w rodzinie, ośrodki dla sprawców, większa dostępność izb wytrzeźwień, opracowanie procedur postępowania przy uzależnieniach innych niż od alkoholu).
- Warto postawić na szersze informowanie i edukację w kwestii tego, co jest przemocą oraz gdzie można znaleźć pomoc w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem.
- Dużym problemem jest przewlekłość procedur prawnych, co okazuje się szczególnie bolesne w przypadku dzieci.
- Ważne jest opracowanie standardów współpracy instytucji pomocowych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.
- Dobrym rozwiązaniem może też być wprowadzenie asystenta osoby pokrzywdzonej.

3) Prowadzenie działań informacyjnych i promocyjnych dotyczących systemu wsparcia i pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem

Jak wynika z badań przeprowadzonych wśród pracowników instytucji, pomimo dużej intensywności kampanii promocyjnej dotyczącej Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przemocą w Rodzinie wiedza społeczna na ten temat, nawet wśród osób z instytucji pomocowych, nadal jest niewystarczająca. Wśród działań kluczowych dla skuteczności systemu wsparcia istotne wydaje się dalsze informowanie na temat sieci wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem zarówno samych pokrzywdzonych, jak i pracowników instytucji pomocowych. Planując strategię, warto włączyć w nią lekarzy pierwszego kontaktu, media społecznościowe oraz zintensyfikować dostępność ulotek w miejscach publicznych.

Osoby pokrzywdzone przestępstwem w wywiadach FGI zwracały uwagę na fakt, iż doświadczając krzywdzenia, nie dysponowały informacją o dostępnych w środowisku lokalnym instytucjach pomocowych. Osoby te poszukiwały informacji w Internecie i korzystały z kontaktu telefonicznego – Niebieskiej Linii. Następnie 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. Planując strategie promocyjne i informacyjne w środowiskach lokalnych, warto udostępniać informacje o możliwych formach pomocy w Internecie i mediach społecznościowych.

Z uwagi na fakt, iż – jak pokazują badania – czynnikami zniechęcającymi do korzystania ze wsparcia dla pokrzywdzonych są wstyd i nieadekwatne poczucie winy, a także brak zaufania do instytucji pomocowych, pomóc może realizowanie kampanii społecznych, których celem będzie zniwelowanie stereotypowego postrzegania osób pokrzywdzonych oraz poprawa wizerunku instytucji pomocowych jako miejsc bezpiecznych dla klientów, a pracowników tych instytucji jako osób godnych zaufania.

4) Standaryzacja realizowanych działań edukacyjno-szkoleniowych, mających na celu podnoszenie kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem

Pracownicy OPPP i innych instytucji pomocowych dostrzegają potrzebę podnoszenia swoich kompetencji w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Przeprowadzone badanie potwierdziło, że pracownicy/współpracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą najczęściej mają kontakt z osobami, które doświadczają przestępstw przeciwko rodzinie, naruszenia dóbr osobistych oraz przestępstw przeciwko wolności seksualnej. Warto uwzględnić ten fakt, planując działania edukacyjne dla kadr instytucji pomocowych.

Analiza wyników badań pozwoliła na opracowanie profilu kompetencji osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami. Osoby badane, z trzech różnych grup, były zgodne co do tego, jakimi kompetencjami powinna odznaczać się każda osoba pracująca z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, niezależnie od jej stanowiska pracy. Wyniki przeprowadzonych badań pozwoliły na zbudowanie profilu kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania

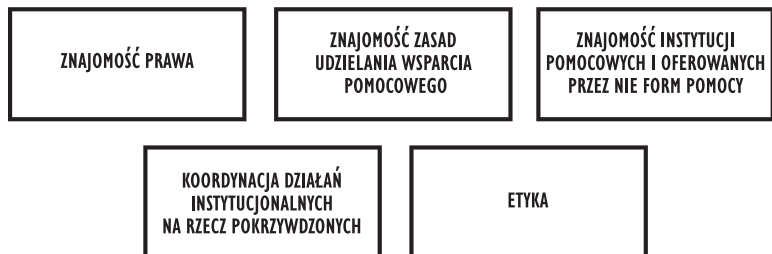
przestępczości, składającego się z jedenastu kompetencji ujętych w dwóch grupach – **kompetencji miękkich/interpersonalnych** i **kompetencji specyficznych**.

Kompetencje miękkie



Uczestnicy badania na pierwszym miejscu wymieniali kompetencje miękkie, interpersonalne (empatia, aktywne słuchanie, budowanie zaufania, okazywanie szacunku, komunikacja, opanowanie), które z uwagi na specyfikę problemu osób pokrzywdzonych są niezbędne do stworzenia skutecznych i efektywnych warunków pomocowych. W profilu kompetencji osoby świadczącej profesjonalnie pomoc powinny znaleźć się również kompetencje specyficzne, związane z merytorycznym rozwiązywaniem problemów osoby pokrzywdzonej (znajomość prawa, znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego, znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy, koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych, etyka).

Kompetencje specyficzne



Najczęściej wymienianą kompetencją specyficzną jest znajomość prawa – wiedza i znajomość obowiązujących zasad, przepisów prawnych, wiedza

o prawach osób pokrzywdzonych. Przy wskazywaniu na wiedzę prawną badani od razu wymieniali znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego – wiedzę psychologiczną, rozumienie mechanizmów psychologicznych i specyfiki funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem. Ważne są tutaj umiejętność rozpoznania potrzeb osób pokrzywdzonych (umiejętność diagnozy potrzeb i zasobów osób pokrzywdzonych) oraz umiejętność przekierowania podejmowania decyzji na osobę pokrzywdzonego (zaniechanie przejmowania odpowiedzialności za osoby, którym udziela się pomocy/wsparcia). W udzielaniu wsparcia kluczowa okazuje się także umiejętność wywierania wpływu i motywowania do zmiany, stanowczość w realizacji planu pomocy. Ważną rekomendacją jest opracowanie wystandaryzowanego narzędzia diagnostycznego – zgodnie z procedurą psychometryczną stosowaną w psychologii – które badałoby poziom powyższych kompetencji i mogłoby być wykorzystywane w rekrutacji pracowników do OPPP oraz w planowaniu ich rozwoju.

Istotną staje się także znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy – znajomość środowiska lokalnego w zakresie posiadanych zasobów, instytucji/podmiotów oferujących pomoc i wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Często badani wymieniali koordynację działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych – umiejętność współpracy zespołowej/interdyscyplinarnej wraz z instytucjami/osobami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych. Uczestnicy badania wskazywali również na kwestie etyczne w procesie pomagania – dyskrecję, przestrzeganie kodeksu etyki psychologa, prawnika, pracownika socjalnego itd., sprawiedliwość, bezstronność, obiektywność.

Szczególną uwagę należy zwrócić na uregulowanie wymagań dotyczących kompetencji osób pierwszego kontaktu. Osoby pierwszego kontaktu mają bardzo różnorodne wykształcenie. Z uwagi na bardzo dużą rozbieżność wykształcenia, w rekrutacji osób pierwszego kontaktu należy wystandaryzować oczekiwania wobec wymaganych kompetencji. Warto wykorzystać w tym celu wyniki badań realizowanych w 2021 roku i profil kompetencji, który został opracowany na ich podstawie. Planując działania związane z podnoszeniem kompetencji zawodowych OPK i innych pracowników, korzystnie jest bazować na zidentyfikowanych lukach kompetencyjnych.

Podsumowując, warto podjąć działania zmierzające do:

- rozwijania efektywnej współpracy między pracownikami różnych instytucji pomocowych, ponieważ współpraca interdyscyplinarna umożliwia zapewnienie osobom pokrzywdzonym skuteczniejszej pomocy w rozwiązywaniu ich problemów;

- realizacji akcji informacyjno-promocyjnych, dotyczących miejsc i form pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz budowania pozytywnego wizerunku instytucji pomocowych;
- wdrażania rozwiązań prawnych i instytucjonalnych w zakresie ochrony i zabezpieczenia interesów osób pokrzywdzonych. Szczególne znaczenie ma wprowadzenie możliwości zakładania Niebieskiej Karty przez pracowników OPPP;
- prowadzenia działań edukacyjno-szkoleniowych ukierunkowanych na rozwijanie kompetencji podstawowych, niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem.

ROZDZIAŁ II

Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przeszestwem – zasady funkcjonowania

W rozdziale zostały opisane zasady funkcjonowania Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przeszestwem. Rozdział składa się z czterech części. W pierwszej zawarte zostały warunki i tryb udzielania dotacji przez Dysponenta Funduszu oraz podstawy prawne funkcjonowania Ośrodków. W drugiej części opisano zagadnienia dotyczące kwalifikacji osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych. W części trzeciej wskazano, jakie warunki lokalowe powinny być stworzone w poszczególnych miejscach świadczonej pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, świadków i osób im najbliższych. Część czwartą poświęcono tematowi zasobów osobowych – w tym podrozdziale można dowiedzieć się o kadrze osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, ich kwalifikacjach, a także wymogach formalnych, które należy spełnić, by móc pracować w charakterze danego specjalisty w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przeszestwem.

1. Warunki i tryb udzielania dotacji przez Dysponenta Funduszu oraz podstawy prawne funkcjonowania Ośrodków

Pomoc pokrzywdzonym przestępstwem i świadkom w Polsce oparta jest na działaniu Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, który powstał na podstawie art. 43 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny wykonawczy (Dz.U. z 2021 r. poz. 53 ze zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz.U. z 2019 r. poz. 683). Ponadto bezpośrednie zastosowanie w postępowaniu konkursowym i przy realizacji zadania mają:

- ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1270 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2021 r. poz. 217 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 17 grudnia 2004 r. o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 289),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 7 maja 2021 r. w sprawie określenia działań informacyjnych podejmowanych przez podmioty realizujące zadania finansowane lub dofinansowane z budżetu państwa lub z państwowych funduszy celowych (Dz.U. poz. 953). Dysponentem Funduszu Sprawiedliwości jest Minister Sprawiedliwości. W kompetencjach Ministra pozostaje określenie szczegółowych zasad realizacji zadań Funduszu poprzez ogłaszanie programów szczegółowej realizacji polityk Dysponenta Funduszu. W zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym, a także udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym aktualnie obowiązuje *Program Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2022–2025*.

Powierzenie realizacji zadań ze środków Funduszu Sprawiedliwości poprzez przyznanie dotacji na utworzenie Okręgowego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem odbywa się w trybie konkursu dla jednostek niezaliczanych do sektora finansów publicznych i nie działających w celu osiągnięcia zysku, w tym stowarzyszeń, fundacji, organizacji i instytucji. Przy weryfikacji podmiotów przystępujących do konkursu stosowane są dwa etapy oceny: ocena formalna i merytoryczna. Ocena formalna obejmuje sprawdzenie dokumentacji i prawidłowości wypełnienia wniosku. Ocena merytoryczna dotyczy zaś kompetencji i doświadczenia podmiotu niezbędnych do podjęcia działań na rzecz klientów Funduszu Sprawiedliwości.

1.1. Sieć Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem

Założeniem Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości jest zapewnienie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom oraz osobom im najbliższym na terenie całego kraju przy uwzględnieniu podziału na obszary działania sądów okręgowych i sądów rejonowych. W związku z tym wymaga się, aby Okręgowe Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem były ulokowane w miastach, siedzibach sądów okręgowych, a Lokalne Punkty Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem – w miastach, siedzibach sądów rejonowych podległych „okręgowi”. W ogłoszeniu

o konkursie ofert na powierzenie realizacji Sieci Pomocy zgłaszające się podmioty zobligowane są do utworzenia Okręgowego Ośrodka i przynależnych do niego Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem we wskazanych miastach. Okręgowy Ośrodek odpowiada za organizację i koordynację pracy Lokalnych Punktów. Umowy na finansowanie zadań objętych ofertą są zawierane w układzie rocznym. Podpisanie umowy na kolejny rok jest uwarunkowane prawidłowym rozliczeniem dotacji za pierwsze półrocze poprzedniego roku realizacji zadania. Podział środków na poszczególne lata proponowany w ofercie powinien przewidywać konieczność zapewnienia wszystkich świadczeń przez cały okres prowadzenia Ośrodka.

Do kręgu osób, którym podmioty otrzymujące dotację są zobligowane zapewnić pomoc, należą: osoby pokrzywdzone, osoby najbliższe pokrzywdzonym, świadkowie i osoby najbliższe świadkom. Dla osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych należy obliwatoryjnie zapewnić następujące formy wsparcia:

1. organizowanie i finansowanie pomocy prawnej, w tym alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów,
2. organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza w celu udzielenia pomocy prawnej osobie uprawnionej, jeżeli nie włada w wystarczającym stopniu językiem polskim, do czasu wszczęcia postępowania przygotowawczego,
3. organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika w celu udzielenia pomocy prawnej,
4. pokrywanie kosztów związanych z psychoterapią, pomocą psychiatryczną lub psychologiczną,
5. organizowanie i finansowanie pomocy udzielanej przez osobę pierwszego kontaktu,
6. pokrywanie kosztów świadczeń zdrowotnych, lekarstw – w zakresie, w którym lek nie podlegałby refundacji lub w części, w której nie jest refundowany, wyrobów medycznych, w tym materiałów opatrunkowych, przedmiotów ortopedycznych oraz środków pomocniczych w zakresie niezbędnym w procesie leczenia doznanego uszczerbku na zdrowiu, wynikającego z przestępstwa lub jego następstw,
7. pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych, w tym w ramach indywidualnego nauczania, a także w przypadku realizacji obowiązku przedszkolnego, szkolnego lub obowiązku nauki poza szkołą na podstawie art. 16 ust. 8 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 2016 r. poz. 1943 z późn. zm. 2), odpowiednio do wieku i potrzeb edukacyjnych osób uprawnionych,

8. pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi w żłobkach i klubach dziecięcych prowadzonych przez gminy na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz.U. z 2016 r. poz. 157 oraz z 2017 r. poz. 60 i 1428),
9. organizowanie i finansowanie szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe,
10. pokrywanie kosztów czasowego zakwaterowania lub udzielania schronienia,
11. finansowanie okresowych dopłat do bieżących zobowiązań czynszowych i opłat za energię ciepłą, energię elektryczną, gaz, wodę, opał, odbiór nieczystości stałych i płynnych za lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny, do którego osoba uprawniona posiada tytuł prawny, proporcjonalnie do liczby osób stale zamieszkujących w tym lokalu lub domu,
12. usługę dostosowania lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego do potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem w przypadku, gdy utrata sprawności fizycznej nastąpiła w wyniku przestępstwa,
13. finansowanie przejazdów środkami komunikacji publicznej lub pokrywanie kosztów transportu związanych z uzyskiwaniem świadczeń i regulowaniem spraw określonych w punktach 1–10,
14. pokrywanie kosztów zakupu żywności lub bonów żywnościowych,
15. pokrywanie kosztów zakupu odzieży, bielizny, obuwia, środków czystości i higieny osobistej,
16. finansowanie zorganizowanego wyjazdu uprawnionego małoletniego,
17. finansowanie wyjazdu:
 - a) osoby uprawnionej wraz z małoletnim, nad którym sprawuje pieczę,
 - b) uprawnionego małoletniego wraz z osobą, pod której pieczęą pozostaje, podczas wyjazdu udzielana będzie pomoc, o której mowa w punkcie 4,
18. finansowanie robót budowlanych, o których mowa w ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. z 2017 r. poz. 1332 i 1529), w tym również przygotowania do realizacji robót budowlanych, w szczególności kosztów opracowania dokumentacji projektowej, przygotowania gruntu pod budowę, ekspertyz, świadectw, operatów, prac geologicznych niezbędnych do realizacji celów wynikających z ustawy,
19. zakup urządzeń i wyposażenia,
20. zakup wartości niematerialnych i prawnych.

Od świadków i osób im najbliższych wymagane są dwa świadczenia, które podmiot jest zobligowany zapewnić w Okręgowych Ośrodkach i Lokalnych Punktach Pomocy:

1. organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika w celu zapewnienia pomocy psychologicznej,
2. pokrywanie kosztów związanych z pomocą psychologiczną, w tym organizowanie i finansowanie pomocy udzielanej przez osobę pierwszego kontaktu.

Zgodnie z aktualnymi wymogami Dysponenta Funduszu konieczne są określone godziny dostępności zarówno osób pierwszego kontaktu, jak i specjalistów zatrudnionych w miejscach świadczenia pomocy. Podmiot w ofercie wskazuje (w rozkładzie tygodniowym) miejsce oraz godziny pracy osoby pierwszego kontaktu. W Okręgowych Ośrodkach beneficjenci mają mieć zapewniony dostęp do osoby pierwszego kontaktu w formie bezpośredniej, od poniedziałku do piątku, po siedem godzin dziennie (minimum raz w tygodniu do godziny 20.00) oraz w sobotę w wymiarze pięciu godzin między godziną 7.00 a 20.00 – łącznie czterdzieści godzin w tygodniu. W Lokalnych Punktach osoby pierwszego kontaktu przyjmują osobiście od poniedziałku do soboty, dwa razy w tygodniu po pięć godzin, również między godziną 7.00 a 20.00 – łącznie dziesięć godzin tygodniowo. Ponadto osoby pierwszego kontaktu są zobowiązane do obsługi telefonicznej klientów w miejscach dyżurów.

Szczegółowe dni i godziny przyjęć osób pierwszego kontaktu wskazane w ofercie są jednocześnie godzinami działania Okręgowych Ośrodków i Lokalnych Punktów. Dlatego zmiana dni i godzin dyżurów wymaga wcześniejszego zgłoszenia do opiekuna projektu w Ministerstwie Sprawiedliwości celem uzyskania zgody. Dopuszczalny jest szerszy wymiar pracy Ośrodka Pomocy i Lokalnych Punktów niż założony w konkursie, lecz finansowanie będzie kosztem niekwalifikowanym. Zgodnie z wytycznymi specjaliści udzielają beneficjentom pomocy w Okręgowym Ośrodku oraz w Lokalnym Punkcie po uprzednim umówieniu się, w dniach od poniedziałku do piątku, pomiędzy godziną 7.00 a 20.00, w soboty pomiędzy 7.00 a 15.00 [Fundusz Sprawiedliwości, 2021, s. 7].

Na zasadzie odrębnej procedury konkursowej Dysponent organizuje całodobową pomoc w formie telefonicznej – ogólnopolską, anonimową Linie Pomocy Pokrzywdzonym.

1.2. Kosztorys i zasada racjonalności

Kosztorys wykonania zadania zawiera w szczególności:

- kwoty odpowiadające liczbowemu określeniu skali planowanych działań;
- kalkulację przedstawiającą wyłącznie koszty, które mają być poniesione w związku z realizacją powierzonego zadania;
- szczegółowe uzasadnienie wskazanych kosztów, świadczące o tym, że są one niezbędne;
- koszty rodzajowe wraz z kosztami jednostkowymi zadania.

Racjonalność wydatkowanych środków przy jednoczesnej optymalizacji wsparcia oferowanego klientom jest przesłanką Dysponenta Funduszu. W związku z tym za kwalifikowalne uznaje się koszty pomocy faktycznie udzielonej przez specjalistów. Warunek ten jest wskazówką dotyczącą organizacji dyżurów specjalistów. Niezbędnym wobec tak postawionych wymagań jest własne doświadczenie organizacji oraz znajomość potrzeb pokrzywdzonych przestępstwem. Merytorycznej ocenie podlega proponowana liczba godzin pracy poszczególnych specjalistów niezbędnych do realizacji zadania.

W grupie kosztów administracyjnych znaleźć się mogą pozycje dotyczące wynagrodzenia koordynatora zadania, usług księgowych, kosztów wynajmu i utrzymania Ośrodka, Lokalnych Punktów, mediów, kosztów bankowych, materiałów biurowych i promocyjnych, w tym koszty wykonania tablic informacyjnych, plakatów i koszty rocznej ewaluacji projektu. Ponadto istotnym jest zaplanowanie wydatków z kategorii administracyjnej tak, aby nie przekraczały 25% poniesionych kosztów zadań merytorycznych zarówno w rozliczeniu rocznym, jak i w udziale procentowym pełnej wartości dotacji. Za zobowiązania powstałe w trakcie realizacji zadania podmiot dokonuje wyłącznie płatności z konta wyodrębnionego z zachowaniem formy bezgotówkowej.

W ramach rozliczenia dotacji w zakresie merytoryczno-finansowym występują trzy terminy: miesięczny – dotyczący wykazu zawierającego wszystkie transakcje (w formie wyciągu bankowego), kwartalny – zawierający informację o wykorzystaniu środków według wzoru zawartego w rozporządzeniu, półroczny – na sprawozdanie merytoryczne wraz z wykazem osób, którym udzielono pomocy. Szczegółowe rozliczenie nie obejmuje jednak części administracyjnej kosztów, które nie podlegają monitorowaniu przez Dysponenta i są dokonywane bezpośrednio z konta własnego wykonawcy po jego wcześniejszym zasileniu z konta wyodrębnionego na potrzeby realizacji zadania.

Podczas realizacji zadania dopuszczalne jest wykonywanie na rzecz osób pokrzywdzonych świadczeń finansowanych z innych źródeł, które mogą pokrywać zarówno koszty merytoryczne, jak i administracyjne. Przy zachowaniu zasad określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie zadanie może być wykonywane także przy udziale wolontariuszy.

Wydatkowanie środków pochodzących z dotacji w przypadkach określonych przez prawo zamówień publicznych odbywa się przy zastosowaniu procedur wynikających z ww. przepisów. Dysponent Funduszu w wymaganiach konkursowych informuje ponadto o rezultatach i produktach, które podmiot jest zobligowany uwzględnić w ofercie. Wśród rezultatów przede wszystkim figuruje:

- liczba osób pokrzywdzonych przestępstwem, którym podmiot planuje udzielić wsparcia, w wyniku czego zastosowana pomoc zminimalizuje skutki pokrzywdzenia przestępstwem;
- liczba osób najbliższych, którym podmiot planuje udzielić wsparcia;
- liczba świadków, którym podmiot planuje udzielić wsparcia, w wyniku czego zastosowana pomoc zminimalizuje traumę bycia świadkiem czynu zabronionego;
- liczba osób, które korzystały z poszczególnych form wsparcia wymienionych w dokumentacji konkursowej.

Podmiot realizujący zadanie na podstawie zaleceń, które obowiązują od 2022 roku, zapewnia kontakt z psychologiem i prawnikiem, gotowymi w razie potrzeby świadczyć pomoc także w nocy (w godzinach zamknięcia Ośrodka i podlegających mu lokalnych Punktów). Dotyczy to sytuacji nagłych związanych z interwencjami. Potrzebę skierowania tego rodzaju pomocy w pierwszej kolejności formułują sądy oraz organy prowadzące czynności operacyjno-śledcze, sprawdzające lub postępowanie przygotowawcze. Te same instytucje mogą pisemnie wezwać podmiot prowadzący Okręgowy Ośrodek do udzielenia pomocy psychologicznej niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od wezwania.

Działania dotyczące realizacji dotacji ze środków Funduszu Sprawiedliwości podlegają obowiązkowym działaniom promocyjnym raportowanym Dysponentowi. W terminie 14 dni od zawarcia umowy głównej oraz każdorazowo w terminie 14 dni kalendarzowych od zawarcia rocznych umów finansowych przekazuje się informacje o świadczonej pomocy do właściwych miejscowo sądów apelacyjnych, okręgowych i rejonowych, wydziałów zamiejscowych prokuratury krajowej, prokuratur regionalnych, okręgowych, rejonowych oraz do wszystkich komend policji

i Ośrodków Pomocy Społecznej z terenu realizacji zadania. Ponadto wskazana jest współpraca z sądami okręgowymi i rejonowymi, prokuratorami okręgowymi i rejonowymi oraz powiatowymi komendami policji. Wpływa to w ostateczności nie tylko na ocenę ze strony Dysponenta, ale jednocześnie zapewnia szerszy zasięg działań oraz przychylność i efektywność czynności wszystkich stron współpracy. Współpraca winna być poszerzana dodatkowo o podmioty działające na rzecz wzmocnienia Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przeszłym, m.in. w zakresie korzystania z dedykowanych systemów teleinformatycznych, w szczególności takich jak infolinia czy baza osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Całość dokumentacji jest dostępna we wskazanym w ofercie biurze projektu z możliwością wglądu o każdej porze dla przedstawicieli Dysponenta.

Wykonawca przeprowadza zewnętrzne ewaluacje na koniec każdego roku realizacji zadania. Dzięki tak usystematyzowanym narzędziom weryfikacji zaplanowanych celów, rezultatów i produktów, Dysponent na bieżąco weryfikuje, czy zadanie odpowiada na zdiagnozowane potrzeby.

1.3. Prawne aspekty pomocy osobom pokrzywdzonym

Pracownik Okręgowego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym oraz Lokalnego Punktu Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym niezależnie od pełnionej funkcji powinien dysponować wiedzą pozwalającą na zdefiniowanie, czy zgłaszająca się po pomoc osoba, która doświadczyła naruszenia granic i ma poczucie, że mogło to być przestępstwem, może otrzymać status osoby pokrzywdzonej przestępstwem.

O tym, czy dany czyn jest przestępstwem, decydują trzy zasadnicze cechy:

1. dysproporcja sił,
2. intencjonalność sprawcy,
3. naruszenie dobra.

Pojęcie czynu zabronionego (art. 115 § 1 kk) nie jest równoznaczne z pojęciem przestępstwa. Nie stanowi przestępstwa czyn zabroniony popełniony w warunkach wyłączających bezprawność (np. obrona konieczna – art. 25 § 1 kk) albo winę sprawcy (np. niepoczytalność – art. 31 § 1 kk, stan wyższej konieczności – art. 26 § 2 kk), jak również gdy społeczna szkodliwość tego czynu jest znikoma (art. 1 § 2 kk).

Należy wziąć pod uwagę elementy definicji przestępstwa: czyn człowieka, zabroniony pod groźbą kary, bezprawny, zabroniony przez ustawę

w czasie jego popełnienia, zwiniony, społecznie szkodliwy w stopniu większym niż znikomy (o stopniu decydują elementy przedmiotowe obiektywne oraz elementy podmiotowe subiektywne). Ustawodawca określa dwa rodzaje czynów zabronionych, za które sprawca ponosi odpowiedzialność, czyli przestępstwa i wykroczenia. Ponieważ wykroczenia niosą mniejszy ładunek szkodliwości społecznej, odpowiedzialność za nie jest znacznie łagodniejsza aniżeli za przestępstwa. Przestępstwa są skodyfikowane w kodeksie karnym, zaś wykroczenia – w kodeksie wykonawczym. Jeśli umieszczane są w innych ustawach (np. w ustawie o przeciwdziałaniu narkomanii), to przepis danej ustawy określa, czy jest to przestępstwo wykroczenia, w innym przypadku wnioskujemy o tym na podstawie kary grożącej za dany czyn.

1.4. Najczęstsze typy wykroczeń zgłaszanych przez osoby, które poszukują pomocy w Okręgowych Ośrodkach / Lokalnych Punktach

- Nakłanianie osoby małoletniej do zebrania.
- Naruszenie obowiązków rodzicielskich lub opiekuńczych (poprzez zezwolenie lub odstąpienie od powstrzymania popełnienia przez nieletniego czynu zabronionego: przestępstwa w rozumieniu ustawy, przestępstwa skarbowego, wykroczenia lub wykroczenia skarbowego – takie dopuszczenie wskazuje na demoralizację małoletniego).
- Dopuszczenie do przebywania małoletniego w okolicznościach niebezpiecznych (dotyczy dzieci do lat 7 i innych osób niezdolnych rozpoznać lub obronić się przed niebezpieczeństwem).
- Złośliwe niepokojenie drugiego człowieka.

NAJCZĘSTSZE TYPY PRZESTĘPSTW REJESTROWANE W OKRĘGOWYCH OŚRODKACH / LOKALNYCH PUNKTACH:

Znęcanie się fizyczne, psychiczne lub ekonomiczne nad osobą najbliższą lub nad inną osobą pozostającą w stałym/przemijającym stosunku zależności od sprawcy, nad małoletnim bądź osobą nieporadną ze względu na jej stan psychiczny/fizyczny.

Przestępstwa przeciwko mieniu: kradzież, rozbój, wymuszenie, przywłaszczenie, zniszczenie, oszustwo (lichwa, piramidy finansowe).

Przestępstwa na tle seksualnym: zgwałcenie, naruszenie intymności seksualnej (utrwalanie wizerunku nagiej osoby lub osoby w trakcie czynności seksualnej przy zastosowaniu przemocy, groźby karalnej bądź

podstępu, a także rozpowszechnianie bez zgody wizerunku nagiej osoby lub osoby w trakcie czynności seksualnej), pedofilia, kazirodztwo, inne przeciwko wolności seksualnej.

Niealimentacja – uchylenie się od obowiązku alimentacyjnego określonego orzeczeniem sądowym, ugodą lub umową, jeżeli łączna wysokość powstałych wskutek tego zaległości wynosi co najmniej 3 świadczenia okresowe lub uchylenie się trwa 3 miesiące.

Uprorowadzenie małoletniego lub osoby nieporadnej – dotyczy uprowadzenia lub zatrzymania dziecka poniżej 15. roku życia lub osoby nieporadnej ze względu na jej stan psychiczny/fizyczny.

Stalking

Groźba karalna

Zniesławienie

Utrudnianie korzystania z lokalu mieszkalnego

Zakłócenie miru domowego

Uszkodzenie ciała

Bójka lub pobicie

Wypadek komunikacyjny

Błąd medyczny

Nieuprawnione przetwarzanie/ujawnienie danych osobowych

Przestępstwa przeciwko prawom pracownika

Uchylenie się od odpowiedzialności odszkodowawczej

Naruszenie nietykalności cielesnej

Inna wiedza, niezwykle istotna z doświadczenia osób pracujących w podmiotach prowadzących Okręgowe Ośrodki / Lokalne Punkty, określa kwestię obowiązków w związku z powzięciem informacji o pokrzywdzeniu. Zgodnie z art. 12 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie „osoby, które w związku z wykonywaniem swoich obowiązków służbowych lub zawodowych powzięły podejrzenie o popełnieniu ściganego z urzędu przestępstwa z użyciem przemocy w rodzinie, niezwłocznie zawiadamiają o tym Policję lub prokuratora”. Jest to obowiązek prawny. Natomiast wobec świadków przemocy w rodzinie istnieje społeczny obowiązek zawiadomienia policji, prokuratora lub innego podmiotu działającego na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Kodeks karny w art. 240 wskazuje, że **każdy ma prawny obowiązek poinformowania organów ścigania (policji, prokuratury), mając wiarygodną wiadomość o karalnym przygotowaniu albo usiłowaniu lub dokonaniu przestępstw stanowiących zagrożenie dla życia lub zdrowia dzieci**, tj. spowodowania ciężkiego uszczerbku na zdrowiu w postaci: 1) pozbawienia człowieka wzroku, słuchu, mowy, zdolności

plodzenia, 2) innego ciężkiego kalectwa, ciężkiej choroby nieuleczalnej lub długotrwałej, choroby realnie zagrażającej życiu, trwałej choroby psychicznej, całkowitej albo znacznej trwałej niezdolności do pracy w zawodzie lub trwałego, istotnego zeszpecenia lub zniekształcenia ciała. Osoby mające powyższą wiedzę w przypadku braku zawiadomienia podlegają karze pozbawienia wolności do lat 3, karze ograniczenia wolności lub karze grzywny. Natomiast wobec pozostałych czynów istnieje społeczny obowiązek zawiadomienia organów ścigania.

Ten sam obowiązek dotyczy wiedzy o karalnym przygotowaniu, usiłowaniu lub dokonaniu następujących przestępstw na tle seksualnym wobec małoletnich:

- obcowanie płciowe z małoletnim poniżej lat 15 lub dopuszczenie się wobec takiej osoby innej czynności seksualnej, doprowadzenie jej do poddania się takim czynnościom albo do ich wykonania,
- wykorzystywanie bezradności innej osoby lub wynikającego z upośledzenia umysłowego / choroby psychicznej braku zdolności tej osoby do rozpoznania znaczenia czynu albo nieumiejętności pokierowania swoim postępowaniem, doprowadzenie takiej osoby do obcowania płciowego, do poddania się innej czynności seksualnej albo do wykonania takiej czynności,
- zgwałcenie wspólnie z inną osobą małoletniego poniżej lat 15 bądź wstępnego, zstępного, przysposobionego, przysposabiającego, brata lub siostry.

Osoby dysponujące powyższą wiedzą w przypadku braku zawiadomienia podlegają karze pozbawienia wolności do lat 3, karze ograniczenia wolności lub karze grzywny. Natomiast wobec pozostałych czynów istnieje społeczny obowiązek zawiadomienia organów ścigania. Zgodnie z art. 304 § 1 kpk każdy, kto dowiedział się o popełnieniu przestępstwa ściganego z urzędu, ma społeczny obowiązek zawiadomić o tym fakcie prokuratora lub policję. Obowiązek prawny (określony w 304 § 2 kpk) zawiadomienia organów ścigania w przypadku posiadania informacji o popełnieniu przestępstwa dotyczy: wszystkich przestępstw ściganych z urzędu – wówczas ciąży on na instytucjach państwowych i samorządowych, które dowiedziały się o tym w związku ze swą działalnością. Przesłuchanie musi zatem pozostawać w związku z działalnością instytucji, ale nie musi być popełnione na jej szkodę. Pracownik Okręgowego Ośrodka / Lokalnego Punktu jako przedstawiciel instytucji społecznej już nie ma takiego obowiązku.

W sytuacjach uruchomionych procedur postępowania karnego pojawia się również problem tajemnicy zawodowej – osoba pierwszego kontaktu na przesłuchaniu ma prawo zeznawać w kwestii faktów poznanych

bezpośrednio i pośrednio. Zaś psychologa, prawnika i lekarza zwolnić może prokurator lub sąd karny. Odbywa się to w trybie wydania postanowienia.

Kolejna istotna kwestia dotyczy tego, kto składa zawiadomienie o przestępstwie. Zgodnie z polską procedurą karną osoba, która ukończyła 17. rok życia, składając zawiadomienie o przestępstwie, jest informowana o odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 238 kk, art. 234 kk, art. 233 § 1 kk, tj. za: powiadomienie policji o niepopelnionym przestępstwie, fałszywe oskarżenie oraz składanie fałszywych zeznań. Odpowiedzialność karna w wymienionych sytuacjach przewidziana jest tylko wtedy, gdy ktoś świadomie wprowadził w błąd policję lub prokuratora. Nie ponosi odpowiedzialności osoba, której zawiadomienie o niepopelnionym przestępstwie lub fałszywe oskarżenie innej osoby wynikało z błędnego przekonania (mylnego wrażenia), powziętego na podstawie okoliczności towarzyszących zdarzeniu.

2. Kwalifikacja osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych

W Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przemocnym pomoc uzyskać mogą osoby pokrzywdzone przestępstwem, świadkowie i osoby im najbliższe. Warto wyjaśnić na wstępie terminologię związaną z osobami uprawnionymi do skorzystania z pomocy. **Pokrzywdzony** według definicji prawnej to osoba, której chronione prawem dobro (zdrowie, nietykalność cielesna, własność, dobre imię, wolność seksualna) zostało naruszone lub zagrożone w wyniku przestępstwa (art. 49 § 1 kpk). Wyjaśnienie to wiąże się z pewnością z procesem karnym, jednakże warto zaznaczyć, że do OPPP zgłaszają się również osoby, które są pokrzywdzone przestępstwem, ale jeszcze nie zgłosiły faktu zaistnienia przestępstwa odpowiednim służbom, co zostanie szerzej omówione w dalszej części tekstu.

Osobą najbliższą pokrzywdzonego może być małżonek, wstępny, zstępny, rodzeństwo, powinowaty w tej samej linii lub stopniu, osoba pozostająca w stosunku przysposobienia oraz jej małżonek, a także osoba pozostająca we wspólnym pożyciu (art. 115 § 11 kk). Wstępny to np. matka, ojciec, babcia, dziadek, zstępny zaś to dziecko, wnuczek, prawnuczek, a rodzeństwo to brat, siostra (także rodzeństwo przyrodnie). Osobą pozostającą we wspólnym pożyciu jest partner/partnerka, czyli osoby, które wspólnie prowadzą gospodarstwo domowe, ale nie są w związku małżeńskim. Warto zaznaczyć, że w procesie udzielania pomocy pokrzywdzonym i osobom najbliższym niejednokrotnie okazuje

się, że osoby najbliższe pokrzywdzonemu również mogą być pokrzywdzone tym samym lub innym przestępstwem ze strony tej samej osoby dopuszczającej się przestępstwa.

W ujęciu procesowym **świadkiem** jest osoba powołana przez organ prowadzący postępowanie przygotowawcze lub sądowe do złożenia zeznań na okoliczność rozpatrywanej sprawy. W rozumieniu faktycznym świadek przestępstwa to osoba, która naocznie i bezpośrednio widziała zdarzenie związane z przestępstwem lub też jest świadkiem ze słyszenia, czyli osoba pokrzywdzona (np. przemocą w rodzinie) zwierzyła się świadkowi z tego, co się u niej wydarzyło, opisała świadkowi zajście i poszczególne zachowania osoby stosującej przemoc. Reasumując, świadkiem jest zarówno osoba obecna przy zdarzeniu o charakterze przestępstwa, jak i osoba dysponująca wiedzą na temat przestępstwa wobec danej osoby. Rola świadka ma duże znaczenie nie tylko w procesie karnym, ale także dla samej osoby pokrzywdzonej, gdyż często to od osoby będącej świadkiem zależy, czy zmieni się sytuacja osoby pokrzywdzonej, czy ktoś dowie się o tym, że została pokrzywdzona i czy otrzyma ona pomoc, a więc i w jakim czasie wróci do równowagi sprzed doznania przestępstwa. Świadek, który zgłasza się do OPPP, otrzymuje pomoc w postaci wyjaśnienia, jak będzie przebiegało przesłuchanie z jego udziałem w sądzie, jaka jest jego rola i na co należy zwrócić uwagę. Świadek może także otrzymać wsparcie emocjonalne przed przesłuchaniem oraz, jeśli zajdzie taka potrzeba, także po przesłuchaniu – z uwagi na to, że niejednokrotnie bycie przesłuchiwanym w sądzie może wiązać się z przeżywaniem stresu, napięcia, nieprzyjemnych emocji. Na spotkaniu z osobą pierwszego kontaktu w OPPP świadek dowie się o swoich prawach i obowiązkach w procesie karnym oraz o istotnych kwestiach dotyczących samego sposobu zachowania się w sądzie. Do obowiązków świadka należy stawięcie się w wyznaczonym terminie do sądu, złożenie zeznań, mówienie prawdy i niezatajanie jej. Świadek ma prawo do przesłuchania na rozprawie z wyłączeniem jawności, jeśli treść jego zeznań mogłaby narazić na hańbę jego lub osoby najbliższe (art. 183 § 2 kpk), prawo do uchylenia się od odpowiedzi na pytanie, jeśli udzielenie odpowiedzi spowodowałoby niebezpieczeństwo pociągnięcia świadka lub osoby mu najbliższej do odpowiedzialności karnej (art. 183 § 1 kpk), prawo do przesłuchania bez udziału oskarżonego – w wyjątkowych sytuacjach, gdy zachodzi obawa, że obecność oskarżonego wpływałaby na wyjaśnienia świadka (art. 390 § 2 kpk), prawo do przesłuchania w formie telekonferencji (art. 390 § 3 kpk). Przebieg przesłuchania świadka składa się z kilku etapów; pierwszy z nich to zindywidualizowanie świadka, czyli pytania o imię, nazwisko, wiek,

zajęcie, karalność za fałszywe zeznanie lub oskarżenie oraz stosunek do stron. Kolejnym etapem jest faza swobodnej wypowiedzi i wtedy świadek ma możliwość wypowiedzieć się w granicach określonych celem danej czynności. Następnie wypowiedź świadka jest uzupełniana poprzez zadawanie mu pytań. Pytania zostają zadawane świadkowi przez organ przesłuchujący, strony, obrońców, pełnomocników oraz biegłych. Na pytania należy odpowiadać zwięźle, bezpośrednio, odnosząc się do tematu, nie stosując dygresji. Dlatego też przed przesłuchaniem warto się wcześniej przygotować, przypomnieć sobie w miarę możliwości np. ważne daty, szczegóły danego zdarzenia. Na te oraz inne ważne kwestie w trakcie przesłuchania zwróci uwagę osoba pierwszego kontaktu, której pomoc uzyskuje świadek zgłaszający się do Ośrodka.

W zależności od tego, która z osób uprawnionych zgłasza się do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, czy jest to osoba pokrzywdzona, świadek czy osoba najbliższa, przysługują jej inne formy udzielanej pomocy. Najszersza oferta została przeznaczona dla osób pokrzywdzonych i osób im najbliższych, dlatego też osoby te mają możliwość skorzystania ze wszystkich oferowanych w ramach OPPP form wsparcia. Natomiast osoby będące świadkami przestępstwa oraz osoby najbliższe świadkom mają możliwość skorzystania z pomocy osoby pierwszego kontaktu, psychologa oraz tłumacza języka obcego lub języka migowego w celu udzielenia pomocy psychologicznej.

Pomocy osobom uprawnionym w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem udziela się na ich wniosek lub też z inicjatywy podmiotu realizującego pomoc po uprzednim spełnieniu kilku warunków.

- Pokrzywdzony, świadek, osoba najbliższa lub osoba pierwszego kontaktu wypełnia **wniosek o udzielenie pomocy**, który zostanie szerzej omówiony w dalszej części tekstu.
- Pokrzywdzony, świadek, osoba najbliższa dołącza do wniosku **dokumentację** będącą potwierdzeniem pokrzywdzenia przestępstwem. O postępowaniu w sytuacji ich braku będzie można dowiedzieć się w dalszej części publikacji.
- Pokrzywdzony, świadek, osoba najbliższa wyraża **zgody na przetwarzanie danych osobowych**. Wyrażenie zgody następuje poprzez wypełnienie i podpisanie dokumentu dołączonego do wniosku o udzielenie pomocy. Jest to konieczne, aby pomoc mogła zostać udzielona wnioskującej o nią osobie. Istnieje możliwość wycofania tej zgody, klient ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania. Przetwarzane są następujące dane: imię i nazwisko, adres zamieszkania, data urodzenia, numer PESEL, stan cywilny, telefon, adres e-mail. Jeśli

uprawniona do pomocy osoba nie wyrazi zgody na przetwarzanie wyżej wymienionych danych, organizacja udzielająca pomocy odmówi możliwości otrzymania wsparcia współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości.

Elementem zakwalifikowania uprawnionej osoby do pomocy jest ustalenie jej potrzeb w związku ze zgłoszeniem się do OPPP i czy potrzeby te wynikają bezpośrednio z następstw przestępstwa zarówno w odniesieniu do osoby pokrzywdzonej, jak i świadka czy osoby najbliższej. Wszystkie świadczenia, z których osoba korzysta, mają za zadanie złagodzić następstwa doświadczonego przestępstwa.

Kwalifikacja osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych do pomocy w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem odbywa się podczas **spotkania z osobą pierwszego kontaktu**, w trakcie którego przeprowadza się szczegółową rozmowę dotyczącą sytuacji osoby i zgłoszonego problemu, a także wypełniany jest wniosek o udzielenie pomocy. Osoba zgłaszająca się po raz pierwszy zostaje umówiona na spotkanie z osobą pierwszego kontaktu także w celu wstępnego udzielenia pomocy w postaci wysłuchania, udzielenia wsparcia, wspólnego zastanowienia się i doradzenia, z jakich form wsparcia w pierwszej kolejności powinna skorzystać osoba pokrzywdzona, aby udzielana pomoc okazała się dla niej jak najbardziej efektywna. Podczas takiej rozmowy skierowanej na udzielenie wsparcia, okazanie zrozumienia i zainteresowania zaistniałą sytuacją niezbędne jest wypełnienie wniosku o udzielenie pomocy, składającego się z kilku części, które zostaną szczegółowo przybliżone na kolejnych kartach publikacji. Osoba pierwszego kontaktu udziela pomocy w uzupełnianiu wniosku na każdym jego etapie.

Wniosek o udzielenie pomocy zawiera niżej wymienione dane oraz informacje o osobie wnioskującej o pomoc.

1. Dane wnioskodawcy: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, wiek, stan cywilny, numer telefonu, stan rodzinny (dzieci, wiek), źródło utrzymania i dochód na członka rodziny.
2. Wskazanie innych osób pokrzywdzonych, jeśli zostały dotknięte tym samym przestępstwem, poprzez wpisanie ich imion i nazwisk.
3. Wyszczególnienie rodzaju przestępstwa, które dotknęło pokrzywdzonego lub świadka oraz wskazanie jego skutków: osoba wnioskująca zaznacza spośród wymienionych we wniosku rodzajów przestępstw te, którymi została dotknięta, w tym miejscu zapisuje również odczuwalne przez nią skutki tych przestępstw, zarówno w sferze fizycznej, tj. obrażenia ciała, fizyczne uszkodzenia, jak i w sferze emocjonalnej, jak np. obniżone poczucie własnej wartości, obawa o przyszłość, odczuwanie niepokoju. Wśród skutków

różnego rodzaju przestępstw nie należy pominąć także następstw ekonomicznych, którymi są utrata miejsca zamieszkania, pogorszenie statusu ekonomicznego. W trakcie rozmowy z osobą pierwszego kontaktu dotyczącej rodzaju przestępstw, które dotknęły osobę pokrzywdzoną, ważne jest, by w tym momencie możliwie jak najbardziej szczegółowo nazwać i opisać zachowania osoby, która popełniła przestępstwo wobec osoby pokrzywdzonej, gdyż na późniejszym etapie pozwoli to pokrzywdzonemu lepiej sobie radzić, kiedy w momencie zdecydowania się na zgłoszenie przestępstwa odpowiednim organom ścigania zostanie poproszony o podanie konkretnych przedziałów czasowych danego zdarzenia związanego z przestępstwem bądź będzie zobligowany do podania konkretnych przejawów np. przemocy emocjonalnej wobec niego. Dlatego też w trakcie rozmowy z osobą wnioskującą o pomoc (np. w związku ze znęcaniem się) warto zapytać o te zdarzenia z przeszłości, które najbardziej utkwily w jej pamięci, o takie zachowania osoby stosującej przemoc, które zdarzały się najczęściej, oraz o ostatnią sytuację z użyciem przemocy, którą osoba pamięta, i poproszenie o dokładne jej opisanie. Jeśli osoba wnioskująca doświadcza przemocy fizycznej, to należy zapytać o konkretne jej przejawy, czy jest to bicie pięścią, czy bicie z otwartej ręki, czy osoba doświadczyła duszenia, kopania lub też innych przejawów przemocy fizycznej. Jeśli zaś mamy do czynienia z przemocą psychiczną w postaci wyzisk, należy zapytać, jakie konkretnie obelżywe słowa padają w kierunku pokrzywdzonego.

4. W dalszej kolejności osoba jest proszona o wskazanie rodzaju wnioskowanej dla siebie pomocy poprzez zaznaczenie we wniosku wybranych form wsparcia.
5. Wniosek o udzielenie pomocy powinien zostać uzupełniony o odpowiednie załączniki, jeśli się nimi dysponuje. **Załączniki do wniosku** stanowią uzasadnienie udzielenia pomocy i są uprawdopodobnieniem pokrzywdzenia przestępstwem. Wśród tych dokumentów znajdują się: odpisy wyroków, zarządzeń, postanowień wydanych w postępowaniu karnym, zawiadomienia pokrzywdzonego lub świadka, zawiadomienie o wszczęciu śledztwa, odpisy zaświadczeń lekarskich dotyczących doznania uszczerbku na zdrowiu, obdukcja lekarska itp. Wymienione dokumenty składa zazwyczaj osoba pokrzywdzona, natomiast świadek, który zgłasza się do OPP, jest zobligowany do przedłożenia wezwania na rozprawę w charakterze świadka. Warto wyjaśnić różnicę pomiędzy obdukcją lekarską a zaświadczeniem lekarskim, gdyż ma to znaczenie w sytuacji toczącej się sprawy karnej. **Zaświadczenie lekarskie** o przyczynach i rodzaju uszkodzeń ciała może i ma obowiązek wystawić każdy lekarz, do którego uda się osoba pokrzywdzona: lekarz rodzinny, lekarz pełniący dyżur podczas nocnej

i świątecznej opieki zdrowotnej czy na SOR-ze. Osoba pokrzywdzona otrzymuje takie zaświadczenie bezpłatnie. Lekarz przeprowadzający badanie opisuje w zaświadczeniu wszelkie widoczne obrażenia oraz opisuje ich wygląd: rodzaj, kolor i wielkość ran. Co istotne, zaświadczenie to nie jest obdukcją lekarską. Stanowi ono dowód na to, jakie obrażenia lekarz przeprowadzający badanie stwierdził u pokrzywdzonego. **Obdukcja lekarska** jest wykonywana przez biegłego lekarza sądowego i charakteryzuje się tym, że lekarz podczas badania stwierdza o przyczynach i mechanizmach powstania obrażeń, co jest znaczące z punktu widzenia sprawy karnej. Biegły wypowiada się w zakresie swoich możliwości co do tego, jakich obrażeń doznała osoba pokrzywdzona, rodzaju użytego narzędzia, którym zadano pokrzywdzonemu ciosy, czasu, kiedy mogły powstać widoczne obrażenia, oraz odnosi się do tego, co zgłasza pokrzywdzony, np. czy widoczne obrażenia mogły powstać w sytuacji, którą opisuje osoba pokrzywdzona. Wszystkie te wymienione wyżej elementy składają się na obdukcję lekarską, która jest odpłatna. W sytuacji, gdy postępowanie przygotowawcze jest prowadzone na zlecenie prokuratury, koszt badania pokrywa Skarb Państwa. Niemniej jednak bardzo istotne jest posiadanie wymienionego na początku zaświadczenie lekarskiego, gdyż takie zaświadczenie możemy uzyskać stosunkowo łatwo i w bardzo krótkim czasie od powstania obrażeń ciała – w przeciwieństwie do obdukcji lekarskiej, która często jest wykonywana w dużo późniejszym czasie, co wiąże się ze zniknięciem poszczególnych śladów na ciele, wygojeniem niektórych ran, o ile nie są to głębsze rany czy złamania. W istocie zaświadczenie lekarskie może posłużyć biegłemu lekarzowi sądowemu do sporządzenia obdukcji lekarskiej, uzupełnienia jej i opisanie obrażeń, które są już mniej widoczne, po czym także zostaje dołączone do akt sprawy. Niejednokrotnie zaświadczenie lekarskie jest jedynym dokumentem, z którego wynika, jakich obrażeń doznała osoba pokrzywdzona.

Pozostając nadal przy zagadnieniu kwalifikacji osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych do pomocy w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, warto wyjaśnić, **co dzieje się w sytuacji, gdy osoba zgłaszająca się po pomoc nie posiada dokumentów, które mogłyby uprawdopodobnić pokrzywdzenie przestępstwem**. Na wstępie należy zaznaczyć, że fakt braku posiadania takich dokumentów nie oznacza odmówienia udzielenia pomocy. Z doświadczeń osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi wynika, że bardzo duża grupa osób, które doznają różnego rodzaju przestępstw (np. przemocy w rodzinie), to osoby pozostające w ukryciu. Z powodu poczucia wstydu, bezradności, a także lęku przed oceną i przed nieznanym nie wyrażają gotowości do zgłoszenia

przestępstwa organom ścigania. Dopiero po otrzymaniu odpowiedniego wsparcia oraz przekazaniu im podstawowej wiedzy na temat tego, w jaki sposób można swoją sytuację zmienić, decydują się na zgłoszenie zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa. W przypadku, gdy zgłaszająca się osoba nie posiada dokumentów wskazujących na pokrzywdzenie przestępstwem, osoba pierwszego kontaktu, a następnie specjalista przeprowadza **pogłębiony wywiad** z pokrzywdzonym, skierowany na ustalenie szczegółowej sytuacji pod kątem rodzaju i skutków zgłaszanego przestępstwa. Pracując z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, należy zawsze mieć na uwadze to, że wychodzenie z sytuacji traumatycznej jest często procesem długotrwałym, wymagającym wiele wysiłku od takiej osoby, ale także odpowiedniego udziału otoczenia, czyli różnych osób, z którymi osoba pokrzywdzona dzieli się swoimi doświadczeniami, począwszy od osób bliskich po osoby będące przedstawicielami różnych instytucji pomocowych. Ważne, aby udział tych osób był sprzyjający dla osoby pokrzywdzonej, gdyż ma to znaczenie nie tylko w odzyskaniu równowagi psychicznej, ale także w uzyskaniu gotowości do złożenia zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa. Dlatego też bardzo często w pierwszej kolejności konieczne jest w OPPP udzielenie pomocy psychologicznej osobie pokrzywdzonej przestępstwem, która zgłosiła się do tego typu instytucji po raz pierwszy i nigdy wcześniej nie informowała o swojej sytuacji innym służb pomocowych, więc nie posiada na ten moment żadnych dokumentów potwierdzających zaistnienie przestępstwa.

Sytuacje, w których nie jest możliwe udzielenie pomocy osobie zgłaszającej pokrzywdzenie przestępstwem:

1. Jeśli w sprawie, w której zgłasza się dana osoba, jest prowadzone przeciwko niej postępowanie karne bądź przygotowawcze, stosuje się odmowę udzielenia pomocy.
2. Inną okolicznością uniemożliwiającą korzystanie z pomocy w OPPP jest prowadzenie procedury „Niebieskie Karty”, gdzie osobą podejrzaną o stosowanie przemocy jest osoba zgłaszająca się po pomoc do OPPP.
3. Odmową udzielenia pomocy skutkuje również sytuacja, w której od czasu pokrzywdzenia lub czasu wystąpienia następstw upłynęło ponad 5 lat, z wyjątkiem sytuacji, kiedy skutki doznanego przestępstwa występują w czasie zgłoszenia się uprawnionej osoby do Ośrodka.

Istnieją pewne okoliczności, na skutek których **wygasa status osoby uprawnionej**, korzystającej do pewnego momentu z pomocy OPPP. Dzieje się tak w przypadku uniewinnienia oskarżonego lub całkowitego umorzenia postępowania. Konsekwencją tego jest brak możliwości dalszego udzielenia wsparcia przez specjalistę.

Przestępstwem może zostać pokrzywdzony każdy człowiek bez względu na jego pochodzenie, wiek, płeć czy wykształcenie. Każda osoba powinna mieć równoprawny dostęp do uzyskania specjalistycznej pomocy w przypadku doznania przez nią przestępstwa. Jednakże istnieją grupy osób, którym trudniej jest uzyskać pomoc w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem ze względu na ich szczególne położenie. Wśród nich wymienić można osoby małoletnie, osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze. Sytuacją modelową jest, gdy osoby małoletnie korzystają w OPPP z pomocy psychologicznej w zakresie łagodzenia skutków pokrzywdzenia przestępstwem za zgodą obojga rodziców / opiekunów prawnych. Jeśli po pomoc dla dziecka występuje tylko jeden z rodziców/opiekunów, należy pozyskać od niego oświadczenie pisemne, że poinformował drugiego korzystającego z pełni władzy rodzicielskiej rodzica o objęciu dziecka pomocą psychologiczną. Bardziej wnikliwej analizie dotyczy sytuacja, gdy zgłasza się jedno z rodziców / opiekunów prawnych wbrew decyzji drugiego uprawnionego. Wówczas z pomocą prawnika sporządza się **wniosek do sądu rodzinnego o wydanie postanowienia o zgodzie zastępczej** na prowadzenie wsparcia psychologicznego i psychoterapii. Zagadnieniem pozostającym w sferze orzecznictwa sądów rodzinnych jest proponowana wśród części praktyków możliwość przeprowadzenia trzech konsultacji o charakterze diagnostycznym, dotyczących oceny zagrożenia zdrowia lub życia bez względu na zgodę drugiego rodzica. Z uwagi na specyfikę problemów, z jakimi zgłaszają się do Okręgowych OPPP / Lokalnych Punktów klienci, należy przyjąć, że z uwagi na dobro małoletniego dziecka oraz zagrożenie dla specjalistów konieczne jest posiadanie zgody obojga rodziców posiadających pełną władzę rodzicielską.

Z badań przeprowadzonych w wielu krajach wynika, że **osoby z niepełnosprawnością ruchową lub intelektualną bywają kilkakrotnie częściej pokrzywdzone różnego rodzaju przestępstwami, niż pozostali – przede wszystkim różnorodnymi formami przemocy czy przestępstwem kradzieży**. Osoby z niepełnosprawnością są częściej atakowane, gdyż nie potrafią się same obronić, przemoc wobec nich niekiedy w ogóle nie zostaje ujawniona ze względu na to, że pokrzywdzeni nie mają możliwości udać się po pomoc lub mają te możliwości znacznie ograniczone. Bariery inną niż fizyczna w dostępności do pomocy osobom niepełnosprawnym jest także poziom wiedzy i zasoby służb pierwszego kontaktu. Dlatego też ważne jest uwrażliwianie otoczenia oraz odpowiednich organów na pokrzywdzonych z niepełnosprawnościami oraz umożliwienie tym osobom skorzystania z różnych form wsparcia, np. w ramach Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, aby

mogły w sposób zrozumiały zakomunikować, co się wydarzyło. Należy zwrócić także uwagę na sytuację **dzieci z niepełnosprawnościami**, które również doznają wszelakich form przemocy. Obecnie nie ma wątpliwości co do tego, że tych rodzajów przemocy jest bardzo wiele. Tylko niektóre z nich, które powinno się wymienić, to np. ograniczanie swobody poruszania się, izolowanie od kontaktów z rówieśnikami, ignorowanie potrzeb prywatności i intymności, nadmierne wymagania edukacyjne bądź przeciwnie, zaniedbywanie potrzeb edukacyjnych i pozostawianie samym sobie lub nadopiekuńczość prowadząca do ograniczenia możliwości nabywania nowych zdolności. Doznające przemocy dzieci z niepełnosprawnością są w bardzo trudnej sytuacji, gdyż ich niepełnosprawność ruchowa ułatwia dostęp osobie stosującej przemoc, a im samym ogranicza możliwość samoobrony. Częstym zjawiskiem jest także przemoc emocjonalna, ekonomiczna i zaniedbanie dzieci oraz dorosłych osób z niepełnosprawnością, polegające na wykorzystywaniu finansowym przez opiekunów i pobieraniu świadczeń, które otrzymuje osoba z niepełnosprawnością przy jednoczesnym zaniedbywaniu jej podstawowych potrzeb.

Podczas kwalifikowania osób z niepełnosprawnością do pomocy bardzo ważne jest stworzenie komfortu tym osobom, umożliwienie kontaktu, nietraumatyzowanie ich sytuacji oraz umożliwienie komunikacji metodami wspomagającymi, alternatywnymi dla osób, które mają problemy z komunikacją werbalną, a chciałyby złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa. Pokrzywdzone osoby z niepełnosprawnością mogą dodatkowo uzyskać w OPPP szersze wsparcie w zakresie dostosowania lokalu mieszkalnego do ich potrzeb czy drobnych prac remontowych w miejscu zamieszkania, jeśli niepełnosprawność nastąpiła w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem. Szczególna sytuacja osób z niepełnosprawnością, ograniczenia, jakich doświadczają w poszukiwaniu pomocy, oraz niekiedy obniżone zaufanie do organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości obliguje do stworzenia jak najlepszych warunków dla tych osób podczas udzielania pomocy, uważnego wysłuchania i odbierania ich odczuć, np. bólu, lęku, doznawania przemocy czy poniżenia w taki sam sposób, jak przekazują to osoby pokrzywdzone z pełną sprawnością.

Równie narażone na pokrzywdzenie przestępstwem – najczęściej przemocy, oszustw i kradzieży – są osoby starsze ze względu na ich zależność emocjonalną, bezradność, czasem nadmierną ufność wynikającą z zależności od opiekuna, a także ze względu na słabość fizyczną. Osoby starsze potrzebują pomocy, wsparcia i poczucia bezpieczeństwa, tymczasem otrzymują od swoich opiekunów lub instytucji wspierających krzywdzące komunikaty, znieważenie i często zostają zwyczajnie

dyskryminowane. Stosuje się wobec nich rozmaite formy przemocy, które przybierają różny stopień nasilenia, lecz każde są krzywdzące i stają się dla osób starszych źródłem stresu. Wśród tych form przemocy wymienić można izolację społeczną osób starszych, zaniedbywanie potrzeb społecznych, materialnych, psychosomatycznych, nadużycia finansowe, które zwykle opierają się na wykorzystywaniu niewiedzy seniorów i dysponowaniu ich zgromadzonymi środkami materialnymi. Powszechne są nadużycia cielesne (popychanie, szturchanie) lub agresja emocjonalna (niedopuszczanie do głosu, uciszanie).

Wiele z osób pokrzywdzonych przestępstwem milczy z poczucia wstydu, bezradności, lęku przed tym, że ich sytuacja może się tylko jeszcze pogorszyć. Wyzwaniem dla społeczeństwa, dla osób zawodowo zajmujących się pomaganiem, ochroną drugiego człowieka, jest bycie uważnym i nielekceważenie choćby najmniejszych symptomów tego, że u danej osoby dzieje się coś niepokojącego. Trzeba przełamywać także powszechne przekonanie, że nie należy się wtrącać, jeśli sprawa nie dotyczy nas samych, gdyż tylko dzięki temu będzie można dotrzeć do jak największej liczby osób pokrzywdzonych i nieść pomoc, której wachlarz obecnie jest bardzo szeroki dzięki utworzeniu Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem w całym kraju.

3. Warunki lokalowe

W celu zapewnienia osobom pokrzywdzonym, świadkom oraz osobom im najbliższym właściwego poziomu wsparcia należy stworzyć odpowiednie warunki lokalowe w miejscach świadczonej pomocy. Zarówno Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, jak i ich Lokalne Punkty powinny mieścić się w dogodnej lokalizacji, a zatem klienci winni mieć możliwość dobrego dojazdu, w tym środkami transportu publicznego. Należy zadbać o to, aby miejsce świadczonej pomocy było usytuowane w takim rejonie danego miasta, który jednocześnie ma zapewniony łatwy dojazd i jest rejonem w miarę możliwości zacisznym, gwarantującym dyskrecję w trakcie spotkań z osobami pierwszego kontaktu oraz specjalistami. Z obserwacji uzyskanych w trakcie wieloletniego prowadzenia Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, jak również informacji uzyskanych od samych klientów wynika, że usytuowanie OPPP / Lokalnego Punktu w miejscu niezależnym jest znacznie lepszym rozwiązaniem niż utworzenie np. Lokalnego Punktu w miejscu działania innej instytucji (np. GOPS), mając na uwadze samopoczucie klientów, potrzebę zachowania poczucia anonimowości i dyskrecji

w trakcie korzystania ze wsparcia. Miejsce świadczenia pomocy nie może zostać utworzone w kancelarii adwokackiej, notarialnej, komorniczej, prawnej, radcy prawnego czy doradcy podatkowego. Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem powinny być usytuowane na parterze lub posiadać działającą windę, mając na względzie szczególne potrzeby osób z niepełnosprawnością. Dodatkowym udogodnieniem dla osób korzystających z pomocy jest miejsce parkingowe dostępne w pobliżu OPPP. Skupiając się na samym wnętrzu miejsca świadczonej pomocy, należy dołożyć starań, aby zapewniona była odpowiednia liczba oraz sprzyjający rozkład pomieszczeń. Konieczne jest utworzenie odpowiedniej wielkości poczekalni dla osób zgłaszających się, wyposażonej w miejsca siedzące, warto także urządzić tam odpowiedni kącik dla dzieci czekających z rodzicami na wizytę u specjalisty. W takiej poczekalni dla małoletnich znajdzie się stolik z krzesłami, kolorowanki, kredki, książeczki, minipuzzle lub klocki do układania. Ważne, aby wspomniany kącik dla dzieci był kolorowy, przytulny, stworzony w miejscu bezpiecznym, np. nie tworzy się go tam, gdzie poruszają się inne osoby czy w miejscu narażonym na przeciągi. Stworzenie takiego kącika pozwoli dzieciom wyciszyć się przed wizytą, wypełnić czas oczekiwania na spotkanie np. z psychologiem. Co ważne, niedopuszczalne jest, aby w poczekalni słyszalne dla osób oczekujących było to, co dzieje się za ścianą drugiego pomieszczenia – bardzo ważnym aspektem jest wyciszenie pomieszczeń poprzez odpowiednią izolację. Mile widziane będzie umieszczenie w poczekalni radia, z którego popłynie stonowana muzyka. Takie rozwiązania zapewniają komfort i przyjazną atmosferę osobom oczekującym na wizytę. Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem powinien zawierać pokój do spotkań z osobą pierwszego kontaktu, pokój do spotkań z psychologiem, prawnikiem oraz łazienkę. Pomieszczenia do spotkań z osobą pierwszego kontaktu i specjalistami powinny być wyposażone w odpowiednie sprzęty biurowe oraz meble niezbędne do udzielenia pomocy oraz zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych. Bardzo ważną kwestią przy doborze lokalu jest to, by do poszczególnych pomieszczeń prowadziły wejścia z korytarza/poczekalni, by pomieszczenia te nie były przechodnie. Warto zadbać o to, aby w każdym z pokoi przeznaczonych do spotkań ze specjalistami zapewnić dostęp do światła dziennego. Istotne jest, aby miejsce świadczenia pomocy zostało odpowiednio oznakowane, konieczne należy umieścić w widocznym miejscu tablicę informacyjną o finansowaniu działalności OPPP i Lokalnego Punktu, a także powinno się zamieścić w uwidocznionym miejscu aktualny harmonogram dni i godzin pracy osoby pierwszego kontaktu wraz z danymi kontaktowymi.

4. Zasoby osobowe

W Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem oraz Lokalnych Punktach klienci mogą skorzystać z pomocy osób pierwszego kontaktu oraz specjalistów: psychologa, psychoterapeuty, prawnika, psychiatry, mediatora, doradcy zawodowego. Kadre udzielającą pomocy tworzy zespół osób posiadających specjalne przygotowanie i kwalifikacje do pracy z osobami pokrzywdzonymi, a także odpowiednio długie doświadczenie w pracy z osobami doświadczającymi przęstw, świadkami i osobami im najbliższymi. Pracownik zatrudniony na stanowisku osoby pierwszego kontaktu powinien mieć za sobą co najmniej roczne doświadczenie w pracy z osobami pokrzywdzonymi przęstwem. Ponadto osoby pierwszego kontaktu winny na bieżąco podnosić swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach o tematyce związanej ze specyfiką udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym, świadkom i osobom im najbliższym. Pomoc prawną świadczyć może radca prawny, adwokat lub komornik, zaś aplikant adwokacki, aplikant radcowski, aplikant komorniczy czy aplikant notarialny może udzielać pomocy prawnej po odbyciu co najmniej sześciu miesięcy aplikacji. Pomocy prawnej udzielać mogą także absolwenci prawa na uczelniach polskich lub zagranicznych uznanych w Polsce i mający tytuł zawodowy magistra, jeśli posiadają co najmniej dwuletnie doświadczenie w zakresie udzielania pomocy prawnej lub stosowania prawa. Pomoc psychologiczną świadczyć może osoba uprawniona na podstawie przepisów ustaw szczególnych do wykonywania zawodu psychologa, psychoterapeuty, lekarza psychiatry. Mediacje mogą być prowadzone przez osobę wpisaną na listę mediatorów prowadzoną przez sądy okręgowe lub przez uprawnione organizacje. Co istotne, każdy członek kadry osób udzielających pomocy w ramach Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem może jednocześnie pełnić tylko jedną funkcję, czyli nie jest możliwe, by ta sama osoba pracowała jako osoba pierwszego kontaktu i jednocześnie udzielała porad psychologicznych. W OPPP zatrudnia się koordynatora, który czuwa nad realizacją projektu w aspekcie organizacyjnym, merytorycznym i finansowym. Koordynator nadzoruje poprawność sprawozdań, które są cyklicznie przesyłane do Dysponenta Funduszu, ma za zadanie na bieżąco dopasowywać świadczenia do aktualnych potrzeb osób uprawnionych, a także odpowiada za współpracę z różnymi instytucjami w celu stworzenia wszechstronnego wsparcia na danym terenie. Koordynator dba o stałe upowszechnianie informacji o działaniu Funduszu Sprawiedliwości, organizowanie działań promocyjno-informacyjnych, związanych z oferowanym wsparciem dla osób pokrzywdzonych, świadków i osób im najbliższych.

Ponadto koordynator współpracuje z podmiotami wskazanymi przez Dysponenta Funduszu, które zajmują się pomocą osobom pokrzywdzonym lub tworzeniem ogólnopolskiej Sieci Pomocy. Zatrudniona na stanowisku koordynatora osoba powinna mieć doświadczenie w zakresie rozliczania i koordynacji projektów współfinansowanych ze środków publicznych lub źródeł zagranicznych. Koordynator może objąć stanowisko koordynowania wykonania zadania i wyłącznie z tego tytułu pobierać wynagrodzenie.

W odniesieniu do każdego z wymienionych wyżej specjalistów, poza wymogami formalnymi w zakresie wykształcenia, istotne jest, by osoby te posiadały kompetencje niezbędne do pracy z osobami pokrzywdzonymi. Przez kompetencje rozumie się odpowiednią wiedzę, umiejętności, zdolności, cechy, wartości, postawy, właściwy sposób prowadzenia rozmowy i wszelkie inne umiejętności, które nabywa się m.in. w trakcie odbywania szkoleń przygotowujących do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Aby pomoc mogła być udzielana w sposób profesjonalny i wyczerpujący, wskazane jest, by specjaliści i osoby pierwszego kontaktu pracujący w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą uczestniczyli cyklicznie w szkoleniach, mieli opracowane jednolite standardy postępowania, a także dodatkowo swoją pracę poddawali superwizji lub superwizji koleżeńskiej. Wśród niezbędnych szkoleń powinny znaleźć się te o tematyce pracy z rodzinami, w których dochodzi do przestępstw, pomocy dziecku krzywdzonemu, przemocy seksualnej wobec dzieci, szkolenia na temat zapobiegania wtórnej wiktymizacji osób pokrzywdzonych przestępstwem, szkolenia dla psychologów na temat PTSD. Rekomendowane jest ukończenie podstawowego kursu Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie przez wszystkich członków kadry pracującej z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem.

Superwizja w zespole osób pracujących z osobami pokrzywdzonymi, nazywana superwizją koleżeńską, pozwala na odreagowanie emocji, często towarzyszących pracy z rodzinami, w których dochodzi do przestępstw, podzielenie się wątpliwościami i trudnościami, ale również dzielenie się sukcesami, szczęśliwymi zakończeniami trudnej sytuacji w rodzinie. Wydaje się to bardzo ważne z punktu widzenia samopoczucia danego specjalisty, ale – co istotne – superwizja w równym stopniu ma znaczenie dla osoby będącej klientem, gdyż dzięki omówieniu trudnej sytuacji można lepiej skonceptualizować problem, zobaczyć niektóre aspekty w innym świetle, z punktu widzenia innych specjalistów. To pozwala na opracowanie bardziej wszechstronnego planu pomocy i postawienia lepszej

diagnozy. Reasumując, superwizja w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem poszerza kompetencje specjalisty i wpływa na lepszą jakość udzielonej pomocy.

W powyższym rozdziale zostały opisane zasady funkcjonowania Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem z uwzględnieniem warunków i trybu udzielenia dotacji przez Dysponenta Funduszu, podstaw prawnych funkcjonowania Ośrodków, zagadnień dotyczących kwalifikacji osób uprawnionych do skorzystania z pomocy, warunków lokalowych oraz zasobów osobowych. Utworzenie i prowadzenie Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem i Lokalnych Punktów wymaga spełnienia i uwzględnienia wielu aspektów formalnych i prawnych dla zapewnienia profesjonalnej pomocy osobom uprawnionym, które zostały powyżej opisane. Jako wypełnienie prawidłowej normy należy ponadto stale dbać o jakość udzielanej pomocy, przejrzystość wewnętrznych regulaminów i interdyscyplinarne podejście w pracy z osobami doznającymi przestępstw, gdyż ma to znaczący wpływ na trwałe zmiany w sytuacji życiowej tych osób.

Literatura:

Fundusz Sprawiedliwości, 2021, Ogłoszenie o konkursie ofert, [online] <https://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl/pl/konkursy/pomoc-pokrzywdzonym/konkursy-2022-2025> [dostęp: 04.06.2023], s. 7.

Akty prawne:

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 11 października 2019 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wzoru zaświadczenia lekarskiego o przyczynach i rodzaju uszkodzeń ciała związanych z użyciem przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2019 r. poz. 2080).

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 22 października 2010 r. w sprawie wzoru zaświadczenia lekarskiego o przyczynach i rodzaju uszkodzeń ciała związanych z użyciem przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2010 r. poz. 1334).

Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1327).

Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. – Kodeks rodzinny i opiekuńczy (Dz.U. z 2020 r. poz. 1359).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2021 r. poz. 1249).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 1997 r. Nr 188, poz. 553).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny wykonawczy (Dz.U. z 2021 r. poz. 53, 472, 1236 i 2054).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 1375).

ROZDZIAŁ III

Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez osoby pierwszego kontaktu

Celem rozdziału jest przedstawienie ujednoczonych standardów świadczenia pomocy przez osoby pierwszego kontaktu osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Rozdział składa się z pięciu części. W pierwszej opisano zakres obowiązków osób pierwszego kontaktu oraz kompetencje niezbędne na tym stanowisku. Druga część prezentuje narzędzia pracy osoby pierwszego kontaktu, w tym zasady poprawnego wypełniania wniosku o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem. W części trzeciej opisano praktyczne aspekty nawiązywania kontaktu pomocowego, czyli takiego sposobu prowadzenia rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem, który będzie wzmacniał jej zasoby potrzebne do poradzenia sobie z problemem. Czwarta część zawiera szczegółowe przedstawienie standardów w zakresie profesjonalnego przeprowadzania przez osobę pierwszego kontaktu pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną. W części ostatniej opisano ujednoczone schematy postępowania w przypadku przestępstwa znęcania się, przemocy seksualnej wobec osób małoletnich i w sytuacji oszustwa.

1. Zakres obowiązków osób pierwszego kontaktu oraz niezbędne kompetencje

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przestępstwem oraz Funduszu Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości określa szczegółowe zadania, na które przeznaczane są środki tegoż Funduszu. Zgodnie z paragrafem 36 wskazanego rozporządzenia osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym udziela się pomocy w szczególności poprzez organizowanie i finansowanie pomocy osoby pierwszego

kontakty (por. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej).

Ogólny zarys funkcji i wymagań wobec osób pracujących na tym stanowisku zawiera dokumentacja konkursowa dotycząca otwartych konkursów ofert na powierzenie realizacji zadań ze środków Funduszu Sprawiedliwości na lata 2022–2025. W paragrafie 6 w pkt. 22 ogłoszenia o konkursie osoba pierwszego kontaktu winna wykazać się rocznym doświadczeniem w pracy z osobami pokrzywdzonymi. Powinna zatem posiadać doświadczenie w pracy w takich miejscach, jak: Ośrodki Pomocy Społecznej, Centra Usług Społecznych, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, domy dziecka i inne placówki opieki całodobowej, domy samotnych matek, ośrodki wsparcia dla osób doznających przemocy domowej, sądy, prokuratury i wiele innych miejsc, z pomocy których korzystają klienci pokrzywdzeni przestępstwem. To jedyny formalny wymóg wobec osób ubiegających się o to stanowisko w Ośrodkach i Lokalnych Punktach. Ponadto w dokumencie tym możemy przeczytać, że w zakres obowiązków osób pierwszego kontaktu wchodzi w szczególności:

1. przyjmowanie zgłoszeń,
2. wstępna ocena uprawnienia do uzyskania pomocy,
3. czuwanie nad prawidłowym wypełnianiem wniosków,
4. kierowanie do specjalistów (prawników, psychologów itd.),
5. udzielanie podstawowych informacji dotyczących praw osób pokrzywdzonych przestępstwem, w tym o procedurach pomocy, instytucjach wsparcia, działaniu organów ścigania,
6. udział w szkoleniach organizowanych przez Dysponenta Funduszu – Ministra Sprawiedliwości [Ministerstwo Sprawiedliwości, 2022, s. 9].

Na podstawie powyższego katalogu obowiązków można podjąć próbę określenia szczegółowego profilu kompetencji osoby spełniającej wymagania stawiane przez Dysponenta Funduszu w postępowaniu konkursowym na stanowisko osoby pierwszego kontaktu.

Na etapie przyjmowania zgłoszeń ważna jest umiejętność kwalifikowania osób zgłaszających się po pomoc, a więc podstawowa znajomość katalogu przestępstw zawartych w kodeksie karnym i procedur związanych z pomocą osobom pokrzywdzonym. Osoba pierwszego kontaktu jest zobowiązana ustalić, czy zgłaszający się jest uprawniony do ubiegania się o pomoc w ramach Funduszu Sprawiedliwości, i skierować go do odpowiedniego specjalisty np. psychologa, prawnika, psychiatry itd.

Ponadto zadaniem osób pierwszego kontaktu jest czuwanie nad prawidłowym wypełnianiem wniosków o udzielenie wsparcia i ewentualna pomoc w tym zakresie. W praktyce oznacza to konieczność sporządzenia

wniosku z klientem na podstawie przeprowadzonej z nim rozmowy. Pomocne są tutaj umiejętności sprawnej obsługi komputera, w tym szybkiego pisania, podzielna uwaga i szybkość działania. Jednak podczas rozmowy z osobą pokrzywdzoną konieczne są specyficzne umiejętności nawiązywania relacji pomocowej z klientem (więcej informacji na ten temat znajduje się w dalszej części tego rozdziału). Nie są to odosobnione sytuacje, kiedy osoby pierwszego kontaktu, przeprowadzając pierwsze rozmowy z klientami, udzielają im wsparcia, które nierzadko przybiera formę interwencji kryzysowej, pozwalającej odreagować trudne emocje i odzyskać równowagę psychiczną, motywują do dalszego korzystania z pomocy oraz budują zaufanie klientów do instytucji pomocowych.

Rolą osób pierwszego kontaktu jest także kierowanie klientów do odpowiednich specjalistów. To wymaga umiejętnego rozpoznawania potrzeb osoby pokrzywdzonej i adekwatnego reagowania na nie, a także czuwania nad prawidłowym przebiegiem procesu pomocowego. W praktyce oznacza to dbałość o regularność spotkań, potwierdzanie wizyt, przypominanie o nich, motywowanie do udziału w nich i monitorowanie procesu pomocowego przez regularny kontakt z klientem.

Do zadań osób pierwszego kontaktu należy również edukacja i udzielanie informacji w zakresie praw osób pokrzywdzonych, możliwości uzyskania wsparcia, procedur prawnych i innych, co wymaga wszechstronnej wiedzy, doświadczenia, stałego podnoszenia swoich kwalifikacji, także w ramach szkoleń organizowanych przez Ministra Sprawiedliwości. Praca osoby pierwszego kontaktu nie jest pracą z problemem czy kryzysem, ale pracą z osobą pokrzywdzoną, która znajduje się w kryzysie i potrzebuje profesjonalnego oraz empatycznego podejścia na każdym etapie pomagania.

Należy wspomnieć, że w związku z dążeniem do tworzenia integralnego systemu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem rekomenduje się, aby Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym były włączane do zespołów interdyscyplinarnych działających w obszarze przeciwdziałania przemocy domowej. Warto dążyć do tego, by osoby pierwszego kontaktu brały aktywny udział w pracach grup roboczych. Ma to szczególne znaczenie w kontekście opracowania spójnego planu pomocy i wzajemnego uzupełniania oferty pomocowej. Dzięki obecności osób pierwszego kontaktu w zespołach interdyscyplinarnych proces pomocowy może przebiegać sprawniej i efektywniej. Zauważono potrzebę włączania osób pierwszego kontaktu do prac grup roboczych, ponieważ przemoc w rodzinie wciąż jest niestety dominującym problemem, z którym zgłaszają się klienci do Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem.

Tak określony zakres zadań i obowiązków wymaga elastyczności w zatrudnianiu osób pierwszego kontaktu w wymiarze godzin realizowanych w Ośrodku lub Lokalnym Punkcie. Zakres wymiarowy godzin świadczenia pomocy przez osobę pierwszego kontaktu powinien być uzależniony od liczby osób korzystających z pomocy, potrzeb osób pokrzywdzonych oraz od dodatkowych zadań realizowanych przez osoby pierwszego kontaktu np. współpracy interdyscyplinarnej z pracownikami innych instytucji pomocowych i specjalistami Ośrodków. W sytuacji gdy Dysponent utrzyma limitowanie czasu zatrudnienia osób pierwszego kontaktu, rekomendowane jest zabezpieczenie dodatkowych godzin czasu pracy dla osób pierwszego kontaktu, które będą każdorazowo wykorzystywane zgodnie z potrzebami osób pokrzywdzonych, ale także podejmowanych oddziaływań środowiskowych.

Dostosowanie liczby godzin pracy osób pierwszego kontaktu stanowi gwarancję profesjonalnego świadczenia pomocy. Przy tak dużym zakresie zadań, który obejmuje przeprowadzanie rozmów wstępnych i kwalifikowanie klientów do korzystania z pomocy, opracowywanie planu pomocy i czuwanie nad jego realizacją, obsługę kancelaryjną danego Ośrodka lub Lokalnego Punktu, a przy tym współpracę z innymi instytucjami i organizacjami, wskazane jest zabezpieczenie dodatkowych godzin czasu pracy dla osób pierwszego kontaktu. Ograniczenie godzin przeznaczonych na pracę tych osób niesie ryzyko spadającej jakości usług przez nie świadczonych. Osoby pierwszego kontaktu są filarem profesjonalnej obsługi klientów w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, a ich czas pracy powinien zostać dostosowany do zakresu obowiązków oraz liczby osób objętych wsparciem, aby każdy klient miał równy dostęp do usług osoby pierwszego kontaktu i odpowiednią ilość czasu na rozmowę wstępną. Tylko przy zagwarantowaniu odpowiedniej liczby godzin pracy możliwe jest wykonywanie obowiązków z należytą starannością i uważnością skierowaną na klienta. Zwiększenie liczby godzin da możliwość większego zaangażowania w podejmowanie działań w środowisku klienta np. poprzez uczestnictwo w grupie roboczej przy zespole interdyscyplinarnym.

W tym miejscu warto wskazać, że stanowisko osoby pierwszego kontaktu coraz częściej tworzone jest także w instytucjach pomocy społecznej i innych organizacjach. Jak sama nazwa wskazuje, osoby pierwszego kontaktu to pracownicy, którzy jako pierwsi przeprowadzają z klientami rozmowy wstępne na temat sytuacji pokrzywdzenia, określają zakres potrzeb, dokonują wstępnej diagnozy problemu i na tej podstawie opracowują plan pomocy, a wraz z nim kolejne kroki postępowania w danym

przypadku. Szczegółowe zasady opracowywania planów pomocowych zostały opisane w dalszej części podręcznika, w rozdziale VIII „Schematy konstruowania przykładowych planów pomocowych”.

Osoby pierwszego kontaktu czy też referenci ds. pierwszego kontaktu (stosuje się różne nazewnictwo) w profesjonalny sposób udzielają informacji o zakresie realizowanej pomocy w danym miejscu, przyjmują i rejestrują wnioski bądź podania, nierzadko prowadzą obsługę kancelaryjną w swoim miejscu pracy, wydają zaświadczenia, a przede wszystkim czuwają nad prawidłową realizacją planu pomocy wobec danego klienta. Kierują go do odpowiedniego specjalisty/pracownika, wyznaczają dalsze cele, pozostają w stałym kontakcie z klientem, gdy sytuacja tego wymaga. Osoby pierwszego kontaktu koordynują przebieg procesu pomocowego danego klienta zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz placówki/instytucji, w której pracują.

Na wysoki standard świadczonych przez osoby pierwszego kontaktu usług składa się nie tylko ogólnie ustalony zakres obowiązków, ale przede wszystkim odpowiednie umiejętności i kwalifikacje.

Na podstawie wieloletniego doświadczenia w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem rekomendujemy, aby obok rocznego doświadczenia w pracy z osobami pokrzywdzonymi osoby pierwszego kontaktu posiadały wykształcenie kierunkowe, np. z zakresu psychologii, pedagogiki, pracy socjalnej, prawa, nauk o rodzinie, socjologii i in., które przygotowują do pracy pomocowej na rzecz drugiego człowieka. Jest to szczególnie istotne z uwagi na to, że obowiązki osób pierwszego kontaktu nie ograniczają się jedynie do pracy administracyjnej, a polegają również na kontakcie pomocowym z człowiekiem potrzebującym wsparcia, zrozumienia i empatii.

Zalecamy, aby od osób pierwszego kontaktu oczekiwać rozwiniętych kompetencji miękkich, czyli umiejętności nawiązywania kontaktu pomocowego z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Na podstawie badań przeprowadzonych wśród pracowników instytucji pomocowych ustalono, że osoby świadczące pomoc powinny wykazywać się takimi kompetencjami miękkimi, jak: empatia, aktywne słuchanie, budowanie zaufania, okazywanie szacunku, komunikacja, opanowanie [Ministerstwo Sprawiedliwości, 2021b, s. 5]. Natomiast w kwestii kompetencji specyficznych dla osób świadczących pomoc pokrzywdzonym przestępstwem ustalono, że istotne są: znajomość prawa, znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego, znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy, koordynacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych oraz etyka [Ministerstwo Sprawiedliwości, 2021b, s. 7].

Z uwagi na obciążenia psychiczne rekomendujemy, aby osoby pierwszego kontaktu były objęte pomocą superwizyjną, która może stanowić nie tylko wsparcie merytoryczne w zakresie podejmowanych działań, ale również profilaktykę wypalenia zawodowego [Stanek, 2014, s. 180]. Ponadto osoby pierwszego kontaktu powinny mieć możliwość bieżących konsultacji z prawnikiem i psychologami w celu omówienia sytuacji klienta i uzyskania odpowiedzi na specjalistyczne pytania.

Profesjonalna pomoc osobom pokrzywdzonym musi być oparta na wartościach i zasadach etycznych, które zapewniają poszanowanie godności klienta i zagwarantują, że jego dobro będzie naczelnym celem pomagających [Stanek, 2014, s. 170].

2. Narzędzia pracy

Pierwszym i podstawowym narzędziem osoby pierwszego kontaktu jest wniosek o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, świadkowi lub osobie najbliższej ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości; wzór wniosku został stworzony i przekazany do użytku przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Z tego miejsca warto się przyjrzeć nieco bliżej temu formularzowi i zapoznać się z prawidłowym sposobem wypełniania go.

Wniosek rozpoczyna się „Częścią A” zawierającą podstawowe dane osobowe wnioskodawcy oraz osoby pokrzywdzonej / świadka przestępstwa, jak: imię i nazwisko, PESEL, wiek, płeć, adres zamieszkania, stan cywilny, stan rodzinny oraz informacje o niepełnosprawności. Dane wnioskodawcy mogą być jednocześnie danymi osoby pokrzywdzonej – jeśli tak jest, w danych pokrzywdzonego/świadka można wpisać „jak wyżej”.

Nieco niżej znajdują się dwie rubryki z pytaniami o to, skąd klient dowiedział się o Ośrodku oraz kto / jaka instytucja skierowała go do Ośrodka. Są to dane zbierane głównie do celów statystycznych, aby ocenić, dzięki którym kanałom najczęściej klienci zapoznają się z Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem lub które formy promocji działają najlepiej.

Poniżej znajduje się zasadnicza część wniosku, gdzie należy określić rodzaj zgłaszanego przestępstwa. Mamy tutaj katalog trzynastu przestępstw do wyboru (możemy wybrać więcej niż jedno, ale każde z nich należy niżej szczegółowo opisać), a możemy także wskazać inne, które nie zostało wymienione.

Następnie wskazuje się datę oraz miejsce popełnienia przestępstwa. Ważna z punktu widzenia kwalifikacji do korzystania z Ośrodka jest przede wszystkim data, ponieważ z wyjątkiem przestępstwa przemocy, wypadku komunikacyjnego czy przestępstwa seksualnego, pomocy można udzielać do pięciu lat od jego wystąpienia.

Kolejnym krokiem jest szczegółowe dokonanie opisu przestępstwa. Należy w tym miejscu dokładnie opisać najistotniejsze kwestie dotyczące pokrzywdzenia, zwracając uwagę przede wszystkim na wskazanie rodzaju przestępstwa, ewentualnie jego przebiegu, sprawcy, skutków doznania przestępstwa czy też skutków bycia świadkiem przestępstwa itd. Można zapisywać to, co mówi klient, ewentualnie zadawać pytania i na ich podstawie formułować opis. Ważne, aby na koniec okazać klientowi cały wniosek, aby zapoznał się i potwierdził, że wszystko, co w nim zawarto, jest zgodne z prawdą. Oczywiście możliwe jest, aby klient sam wypełnił wniosek. Należy go jedynie uprzedzić, co powinien tam zawrzeć, oraz pouczyć o konieczności pisania czytelnymi, drukowanymi literami.

PRZYKŁADOWY OPIS:

Od roku doznaję przemocy psychicznej i fizycznej ze strony mojego męża Mariana Nowaka (37 lat). Mąż znęca się nade mną, odkąd dowiedział się, że straciłam pracę. Mąż stale wszczyna awantury, bije mnie, wyzywa, upokarza przy sąsiadach. Nasz syn wiele razy widział, jak mąż mnie traktuje, i bardzo mocno to przeżywa. Zaczął mieć problemy w nauce i moczy się. Dwa razy wzywałam policję. Ostatnim razem, czyli w zeszły poniedziałek, założono „Niebieską kartę” i mąż został aresztowany na trzy miesiące. Boję się jego powrotu. Zostałam bez środków do życia. Bardzo chciałabym podjąć pracę i wyprowadzić się od męża. (historia fikcyjna)

Po dokonaniu szczegółowego opisu przestępstwa ważne jest wskazanie jego skutków, ponieważ pomoc udzielona klientowi powinna być ukierunkowana na minimalizowanie skutków doświadczenia przestępstwa.

Na koniec należy zaznaczyć, o jaki rodzaj pomocy wnioskuje klient, oraz zapoznać go z treścią pouczeń i oświadczeń. Jeśli klient nie wypełnił wniosku samodzielnie, należy pokazać mu formularz, dać czas na dokładne jego przeczytanie celem potwierdzenia, że wszystko, co w nim zawarte, jest zgodne z prawdą, oraz poprosić o czytelne podpisanie wniosku.

„Część B” jest uzupełniana przez osobę pierwszego kontaktu i innych specjalistów pracujących z danym klientem. Zgodnie ze wskazówkami

Ministerstwa, należy w tym miejscu szczegółowo uzasadnić przyznanie pomocy oraz jej zakresu.

PRZYKŁADOWY OPIS:

W dniu 22 kwietnia 2022 roku do LPPPP w Lubartowie zgłosiła się Pani Bożena Nowak, podając, że od ponad roku doznaje przemocy ze strony swojego męża: Mariana Nowaka, który obecnie przebywa w Areszcie Śledczym w Lublinie, po interwencji policji, która miała miejsce 11 kwietnia 2022 roku. Klientka, opisując swoją sytuację, podała wiele szczegółów wskazujących na prawdopodobieństwo zdarzeń. Kobieta przedstawiła zaświadczenie wydane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubartowie i potwierdzające, że w rodzinie prowadzona jest procedura „Niebieskiej Karty”. Z relacji klientki wynika, iż sytuacja w jej rodzinie znacznie się pogorszyła, kiedy kobieta straciła pracę. Wówczas mąż zaczął być wobec niej agresywny, tj. bił ją, wyzywał, upokarzał, ograniczał dostęp do pieniędzy, wydzielał jej tzw. kieszonkowe. Kobieta obecnie została bez środków do życia. Dotychczas do własnej dyspozycji miała jedynie świadczenie wychowawcze i świadczenie rodzinne przyznane na syna. Kobieta wskazała, że jej 10-letni syn był świadkiem przemocy domowej. Klientka została umówiona na konsultację prawną, psychologiczną, psychiatryczną oraz spotkanie z pracownikiem socjalnym. Ponadto zaproponowano kobiecie objęcie wsparciem psychologicznym dziecka, na co wyraziła zgodę. Na podstawie zebranego wywiadu oraz dokumentu uznano klientkę za uprawnioną do korzystania z pomocy w ramach Funduszu Sprawiedliwości. (historia fikcyjna)

Następnie należy wybrać status klienta z czterech możliwych, tj. osoba pokrzywdzona przestępstwem, osoba najbliższa, świadek i osoba nieuprawniona. W dalszej części wpisywane są wizyty klienta u specjalistów oraz uzasadnienie konieczności zwiększenia wymiaru pomocy prawnej.

Jeśli to możliwe, należy dołączyć do wniosku dokumenty potwierdzające pokrzywdzenie przestępstwem oraz wpisać je jako załączniki. Sam wniosek należy wypełnić w sposób niepozostawiający wątpliwości co do kwalifikacji klienta do pomocy. Opis powinien być precyzyjny, zawierający najistotniejsze dane. Wniosek o udzielenie pomocy jest podstawowym narzędziem pracy osób pierwszego kontaktu.

Opisane wyżej narzędzie, jakim jest wniosek o udzielenie pomocy, to jednocześnie użyteczne narzędzie do stworzenia planu pomocy dla danego klienta. Na podstawie formularza osoba pierwszego kontaktu

powinna zebrać szczegółowy wywiad, którego celem jest określenie kwalifikacji do korzystania z pomocy, ale także diagnoza potrzeb wynikających z pokrzywdzenia przestępstwem i zasobów, które można będzie wykorzystać, opracowując plan pomocy w danej sytuacji, oraz analiza ryzyka zagrożenia osoby pokrzywdzonej przestępstwem i ustalenia kręgu innych pokrzywdzonych w tym konkretnym położeniu.

Indywidualny plan pomocy będzie możliwy do opracowania wówczas, gdy zostanie poprzedzony zebraniem szczegółowego wywiadu dotyczącego sytuacji klienta. Podczas rozmowy należy traktować zgłaszającego się w sposób partnerski, tj. nie narzucać rygoru, stworzyć neutralną, pokojową atmosferę po to, by wzbudzić u klienta zaufanie oraz poczucie bezpieczeństwa – będą one sprzyjać budowaniu relacji terapeutycznej. Trzeba unikać nachalnego wypytywania o sprawy, o których pokrzywdzony nie jest gotowy mówić. Powinno się z rozwagą formułować pytania po to, by uzyskać wiedzę o sprawach niezbędnych do oceny sytuacji klienta [Mańkowska, 2022].

Zebranie wywiadu szczegółowego wymaga umiejętnego zadawania pytań, które będą się różnić w zależności od konkretnej sytuacji, ale z tego miejsca chcemy wskazać kilka przykładowych.

1. Od kiedy trwa ten problem / ta sytuacja?
2. Wydarzyło się to raz czy wielokrotnie?
3. Jakie objawy u siebie Pan(i) zaobserwował(a)?
4. Jak ta sytuacja wpływa na Pana/Pani obecne życie?
5. Jak Pan(i) sobie radzi w obecnej sytuacji?
6. Czy problem wystąpił po raz pierwszy, czy pojawiał się już wcześniej?
7. Jakie są Pana/Pani oczekiwania?
8. Czy są jacyś świadkowie tego zdarzenia?
9. Czy obecnie czuje się Pan(i) zagrożony(-na)?
10. Na czyje wsparcie może Pan(i) liczyć?
11. Czy ktoś Panu/Pani pomaga?
12. Czy oprócz Pana/Pani ktoś jeszcze jest pokrzywdzony / dotknięty tą sytuacją / dotknięty tym problemem?
13. Czy dotychczas korzystał(a) Pan(i) z jakiejś pomocy w związku z tą sytuacją?
14. Czy jest Pan(i) pod opieką psychologa/psychiatry/lekarza?
15. Jakie kroki dotychczas Pan(i) podjął/podjęła w tej sprawie?

Podczas wywiadu należy zgromadzić informacje o tym, co się wydarzyło, kiedy, kto w tym zdarzeniu uczestniczył, czy są jacyś świadkowie, do jakich skutków ta sytuacja doprowadziła, co dotychczas udało się zrobić w danej sytuacji, czy obecnie istnieje realne zagrożenie życia lub

zdrowia, jakie są zasoby w środowisku klienta oraz jakie on sam ma zasoby pomocne w wychodzeniu z sytuacji trudnej, jakie są obszary wymagające natychmiastowego podjęcia działań czy jakie występują przeszkody/bariery na drodze do wyjścia z sytuacji trudnej. Na podstawie tego wywiadu należy opracować indywidualny plan pomocy oraz – jeśli wymaga tego szczególnie trudna sytuacja – przekazać specjalistom pracującym z danym klientem informacje uzyskane w wywiadzie po to, by klient nie musiał kilkakrotnie opowiadać swojej historii od nowa. Do takich sytuacji należą np. pokrzywdzenie przestępstwem na tle seksualnym, przemoc w rodzinie, zabójstwo itp.

Plan pomocy powinien zostać opracowany przez osobę pierwszego kontaktu w porozumieniu z osobą pokrzywdzoną przestępstwem; swoim zakresem powinien odpowiadać na zgłoszone potrzeby / skutki pokrzywdzenia przestępstwem. Na dalszym etapie plan musi być monitorowany i aktualizowany zgodnie z zachodzącymi zmianami, a także oparty na konsultacjach ze specjalistą np. prawnikiem czy psychologiem, psychiatrą. Indywidualny plan pomocy winien obejmować ogół czynności/działania, których celem jest poprawa sytuacji osoby pokrzywdzonej. Warto przy opracowaniu planu pomocy wskazać nie tylko na działania możliwe do podjęcia aktualnie, ale także przygotować do działań w razie wystąpienia nagłej sytuacji zagrożenia, np. edukując w zakresie możliwości uzyskania schronienia poprzez wskazanie konkretnych adresów placówek świadczących taką pomoc.

Opracowywanie planu pomocowego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem jest procesem wieloetapowym. Został on szczegółowo opisany w rozdziale VIII „Schematy konstruowania przykładowych planów pomocowych”.

Do innych narzędzi, którymi mogą posługiwać się osoby pierwszego kontaktu, można zaliczyć informator dotyczący miejsc świadczenia pomocy. Nie jest on narzędziem wymaganym przez Dysponenta Funduszu – to propozycja Stowarzyszenia „Bona Fides” z Lublina, które przez wiele lat swojej działalności praktykowało tworzenie takiego informatora. Stanowi on swego rodzaju bazę danych o miejscach, w których osoby potrzebujące mogą ubiegać się o wsparcie. Dzięki posiadaniu takiego informatora możliwe jest przekierowanie klientów, którzy nie kwalifikują się do korzystania z pomocy w ramach Funduszu Sprawiedliwości, do innych miejsc, gdzie otrzymają potrzebne wsparcie. Warto praktykować prowadzenie takiej bazy-informatora, aby usprawniać na co dzień swoją pracę i przy okazji budować relacje z innymi instytucjami

czy organizacjami działającymi w naszej społeczności [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022a, s. 31].

Inną propozycją narzędzia do stosowania przez osoby pierwszego kontaktu są plany bezpieczeństwa dla osób doświadczających przemocy. Plan bezpieczeństwa to wcześniej przygotowany schemat postępowania w przypadku wystąpienia nagłej sytuacji zagrożenia. Jest rozpisany punkt po punkcie planem działania na wypadek kolejnego aktu przemocy – osoba pokrzywdzona będzie miała tam zapisane informacje o tym, gdzie może szukać pomocy, do kogo zadzwonić, gdzie znajdzie schronienie. Plan zawiera także zestaw wskazówek, w jaki sposób osoba pokrzywdzona może zabezpieczyć siebie i swoje dzieci na wypadek nagłej, trudnej sytuacji [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022a, s. 32–35].

Przydatnym narzędziem w codziennej pracy okazują się gotowe, wydrukowane wcześniej wizytówki, terminarze wizyt, poradniki dla osób pokrzywdzonych, broszury, artykuły. Choć wydają się to kwestie błahe, na co dzień mogą znacznie usprawnić pracę. Przykładem jest wspomniany terminarz wizyt, gdzie na gotowym blankiecie możliwe jest zapisanie terminu i godziny kolejnego spotkania, na które umówiono klienta [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022a, s. 36–37].

Nie mniej ważne jest prowadzenie wszelkich ewidencji elektronicznych, gdzie warto zbierać dane statystyczne, służące następnie do celów sprawozdawczych czy promocyjnych, ale także dane dotyczące liczby zrealizowanych godzin w projekcie, wydanych pieniędzy w ramach budżetu itp. Są to oczywiście ewidencje wykorzystywane także przez koordynatorów projektu, ale współtworzyć je mogą osoby pierwszego kontaktu [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022a, s. 38–39].

Zachęcamy do zapoznania się z wymienionymi wyżej narzędziami, które zostały szczegółowo opisane w publikacji autorstwa Agnieszki Jaśkowskiej i Iwony Ulfik-Jaworskiej *Jak pomagać osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Praktyczny poradnik dla osób pierwszego kontaktu. Część I*, która jest bezpłatna i dostępna na stronie www.wysokiestandardy.pl.

3. Kontakt pomocowy jako sposób prowadzenia rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem

Kontakt pomocowy to konstruktywny sposób nawiązywania relacji pomiędzy osobą pomagającą i osobą potrzebującą pomocy, który daje wsparcie oraz wzmacnia zasoby do poradzenia sobie z problemem (kryzysem). W sytuacji rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem celem kontaktu pomocowego jest odzyskanie przez osobę pokrzywdzoną równowagi emocjonalnej oraz wprowadzanie konstruktywnych zmian w swoim życiu [Kalińska-Grądziel, Ulfik-Jaworska, 2021, s. 25].

Carl Rogers, twórca terapii skoncentrowanej na kliencie, podkreśla, że niemal KAŻDY człowiek może w kontakcie z osobą potrzebującą pomocy stworzyć taką relację, która będzie wspierać drugą osobę w procesie zmiany i rozwoju, czyli tzw. relację pomocową. Opiera się ona na wyrażaniu akceptacji, empatii i autentyczności w kontakcie z osobą potrzebującą wsparcia [Rogers, 1991].

Poniżej przedstawione zostały praktyczne aspekty kontaktu pomocowego w sytuacji świadczenia pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem.

- 1) **AKCEPTACJA** – wyrażanie bezwarunkowego poszanowania dla osoby pokrzywdzonej, respektowanie jej indywidualności, przekonań i systemu wartości oraz traktowanie jej z szacunkiem.

Akceptację wyrażasz poprzez:

- życzliwy kontakt wzrokowy, mimikę twarzy (należy unikać zarówno natarczywego wpatrywania się w rozmówcę, jak i uciekania wzrokiem);
- zaproszenie osoby pokrzywdzonej, aby usiadła, oraz wskazanie miejsca;
- siedzenie w taki sposób, aby ciałem być zwróconym w kierunku rozmówcy (niedopuszczalne jest siedzenie bokiem albo plecami do osoby pokrzywdzonej);
- uważne słuchanie (kontakt wzrokowy, adekwatna mimika i gesty – kiwanie głową, potakiwanie, dopytywanie);
- kulturę osobistą oraz taktowne wypowiedzanie się (nie używaj określeń stygmatyzujących: narkoman, alkoholik, ofiara przemocy, sprawca przemocy, niepełnosprawny, zamiast tego stosuj określenia: osoba doznająca przemocy, osoba stosująca przemoc, osoba, która doświadczyła napaści, osoba, która uległa wypadkowi, osoba z chorobą alkoholową, osoba z niepełnosprawnością);
- używanie zwrotów zachęcających do rozmowy, np. „Proszę kontynuować...”, „Co jeszcze mogłaby Pani powiedzieć?”, „Proszę powiedzieć o tej sytuacji coś więcej...”;

- używanie języka klienta – jeśli w rozmowie osoba użyła wcześniej np. słowa „dopiec”, możemy zapytać: „Kiedy on chciał / ona chciała Panu/Pani «dopiec», to co konkretnie robił/robiła?”;
 - powstrzymywanie się od oceniania, krytykowania osoby pokrzywdzonej;
 - okazywanie akceptacji wobec innego niż własny punkt widzenia, ujawnianie tolerancji wobec innych przekonań niż twoje;
 - poszanowanie autonomii klienta, wzmacnianie sprawczości, np. „Czy jest możliwe dla Pana/Pani, abyśmy się spotkali w Ośrodku / Lokalnym Punkcie dzisiaj albo innego dnia?”.
- 2) EMPATIA** – sposób kontaktu, który zakłada życzliwość, ciepło oraz umiejętność aktywnego słuchania osoby pokrzywdzonej. Empatia umożliwia spojrzenie na problem z perspektywy osoby pokrzywdzonej oraz wzmacnia u niej poczucie bycia rozumianym i akceptowanym.
- Empatię wyrażasz poprzez:
- zaproponowanie wody, chusteczek, wskazanie toalety itp.;
 - dbanie o to, by klient dobrze cię zrozumiał (należy mówić wyraźnie, niezbyt szybko, podkreślać intonacją najistotniejsze informacje, używać języka dopasowanego do rozmówcy, unikać skrótów i pojęć niezrozumiałych albo wyjaśniać je, definiować terminy specjalistyczne, podawać przykłady, obrazować);
 - upewnianie się, że przekazywane informacje dotarły do odbiorcy (czy zostały usłyszane, czy sms był przeczytany) i zostały przez niego zrozumiane;
 - dopytywanie o samopoczucie i potrzeby klienta, np. „Jak się Pan/Pani teraz czuje?”, „Czy możemy kontynuować? Czy potrzebuje Pan/Pani przerwy?”;
 - normalizacja, czyli okazywanie zrozumienia i akceptacji dla emocji oraz zachowań osoby pokrzywdzonej, np. „Widzę, że trudno jest Panu/Pani o tym mówić i to jest naturalne”, „Być może czuje Pan(i) skrępowanie i to jest jak najbardziej w porządku”, „Rozumiem Pana/Pani obawy (niepewność) i zachęcam do zadawania pytań, aby mógł Pan / mogła Pani uzyskać potrzebne informacje”, „To, co Pan(i) teraz przeżywa, jest naturalną reakcją człowieka będącego w trudnej sytuacji”, „To naturalne, że się Pan(i) obawia i że Pan(i) płacze”;
 - uwolnienie od poczucia winy, np. „To nie Pan(i) jest winny(-a) tej sytuacji”, „Odpowiedzialność za popełnienie przestępstwa jest po drugiej stronie”;
 - wykorzystywanie technik aktywnego słuchania.

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- potwierdzanie — werbalne i niewerbalne okazywanie słuchania i rozumienia, np. poprzez skinienie głową czy słowami typu „rozumiem”, „mhm”;
- parafrazowanie — sprawdzanie, czy wypowiedziane przez rozmówcę słowa zostały przez nas dobrze zrozumiane poprzez powtarzanie wypowiedzi klienta własnymi słowami, np. „Czy dobrze zrozumiałam, że do wypadku doszło tuż po tym, jak wyjechała Pani spod własnego domu?”, „Czy Pani powie, że podejrzewa Pani sąsiada o tę kradzież?”;
- klaryfikacja — nazwanie tego, co wnioskujesz, na podstawie wypowiedzi i zachowań klienta, np. „Biorąc pod uwagę to, co Pani powiedziała, wnioskuję, że obawia się Pani wrócić teraz do domu...”, „Z Pana wypowiedzi wnoszę, że to, co Pan przeżył, pozostanie na długo w Pana pamięci...”;
- odzwierciedlanie — ujawnianie, nazywanie emocji klienta, np. „Wygląda na to, że nie lubi Pani...”, „Ta sytuacja sprawiła, że poczuł się Pan bardzo ponizony”;
- dowartościowanie — okazanie pochwały i uznania dla osiągnięć i zasobów klienta w danej sprawie, np. „Podziwiam, że miała Pani odwagę uciec”, „To nie było łatwe, a jednak się Panu udało”, „To ważne, że zdecydował(a) się Pan(i) do nas zadzwonić i poszukać wsparcia”, „Słyszę, że potrafił(a) Pan(i) zadbać o bezpieczeństwo dzieci, kiedy zawiózł/zawiozła je Pan(i) do dziadków”, „Doceniam to, że zdecydował(a) się Pan(i) o tym powiedzieć”;
- podsumowanie — podsumowanie i zamknięcie danego tematu, np. „Podsumowując, uległa Pani wypadkowi w dniu 21 marca 2022 roku o godzinie 20.30, wracając z pracy...”, „Biorąc pod uwagę to, co Pani dotychczas powiedziała, dochodzimy do wniosku, że została Pani oszukana”.

3) AUTENTYCZNOŚĆ – inaczej szczerłość w relacji z drugą osobą, spójność między zachowaniami osoby pierwszego kontaktu a jej wiedzą, przekonaniami i wartościami. Autentyczność w relacji z osobą pokrzywdzoną wzmacnia zaufanie do specjalistów i osób pomagających [Kalińska-Grądziel, Ulfik-Jaworska, 2021, s. 26].

Autentyczność wyrażasz poprzez:

- trzymanie się zasady prawdomówności, nieskładanie obietnic, których nie można dotrzymać, oraz udzielanie klientowi pełnej, jasnej informacji na temat trudności, z jakimi przyjdzie mu się zmierzyć;
- zapewnienie osoby pokrzywdzonej o chęci pomocy, zapewnienie o dyskrecji;
- wyjaśnienie, czego osoba może się spodziewać, np. „Najpierw spotkamy się w Ośrodku / Lokalnym Punkcie, gdzie porozmawiamy o tym, co się stało, i złożymy wniosek, a następnie...”;
- przekazywanie informacji o strukturze rozmowy oraz spotkania, np. „Abyśmy mogli Panu/Pani pomóc, muszę zadać jeszcze kilka pytań...”, „Potrzebne będzie, aby podczas spotkania w naszej instytucji miał(a) Pan(i) przy sobie...”;
- jasne komunikowanie o swoich kompetencjach i możliwościach oraz kompetencjach specjalistów dostępnych w Ośrodku lub możliwościach uzyskania pomocy w innych instytucjach.

4. Zasady przeprowadzania pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem

Podstawową zasadą w pracy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem jest zwiększanie jej poczucia bezpieczeństwa oraz poczucia sprawczości (wpływu i mocy).

Zatem przy planowaniu i podejmowaniu działań przez osobę pierwszego kontaktu warto zadać sobie pytanie:

- czy podejmowane/proponowane interwencje przyczynią się do zwiększenia realnego poczucia bezpieczeństwa i poczucia wpływu osoby pokrzywdzonej na jej sytuację życiową? [Krzywicka, 2010b, s. 101]

Poniżej opisane zostały podstawowe zasady profesjonalnego przeprowadzania pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 9–11; Krzywicka, 2010a, s. 94–96].

- 1) Przygotuj się do rozmowy z klientem:
 - warto zacząć od odpowiedzi na następujące pytanie: „Jak chciał(a)bym być potraktowany(-na) podczas takiej rozmowy?”;
 - należy uzgodnić taki termin, aby był odpowiedni zarówno dla jednej, jak i drugiej strony, i zarezerwować odpowiednią ilość czasu na rozmowę z klientem;
 - należy zadbać o właściwe miejsce do rozmowy – najlepiej osobne, zamknięte pomieszczenie, gdzie nikt nie będzie przeszkadzał i gdzie zapewnimy klientowi dyskrecję (niedopuszczalne jest prowadzenie rozmowy o sytuacji klienta na korytarzu / w holu / w otwartym gabinecie w obecności osób trzecich);
 - należy zadbać, aby w miejscu spotkania znajdowały się wygodne fotele/krzesła oraz miejsce do uzupełnienia dokumentów, chusteczki higieniczne, zapas długopisów i kartek, podkładki do pisania, ulotki dotyczące oferty wsparcia, potrzebne druki (np. informator dotyczący miejsc świadczenia pomocy dla osób potrzebujących, plan bezpieczeństwa, terminarz wizyt);
 - tuż przed rozmową warto przypomnieć sobie imię i nazwisko osoby, co da klientowi poczucie bycia wyczekiwany i ważnym [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 5–7].
- 2) Przedstaw siebie i wyjaśnij cel rozmowy oraz doceni to, że osoba przyszła na spotkanie:
 - pierwsze minuty rozmowy z osobą pokrzywdzoną są niezwykle ważne, ponieważ wpływają na jej poczucie bezpieczeństwa oraz poziom otwartości i zaufania;
 - warto docenić fakt, że osoba przyszła, mówiąc np. „Doceniam, że Pan(i) tutaj przyszedł/przyszła”, „Jeśli ktoś decyduje się, żeby przyjść i poprosić o pomoc, to wykazuje się dużą odwagą”;

- wyjaśnij cel spotkania (ukierunkowuje to rozmowę, nadaje jej pewien porządek i określoną strukturę);
 - zapewnij osobę pokrzywdzoną o poufności przekazywanych informacji.
- 3) Zadbaj o bezpieczny przebieg rozmowy – zarówno telefonicznej, jak i podczas spotkania w Ośrodku:
- ważne są warunki fizyczne (oddzielne pomieszczenie, możliwość zajęcia wygodnej pozycji itp.), jak również brak obecności osób trzecich oraz czynników przerywających rozmowę (warto na czas rozmowy wyciszyć telefon).
- 4) Słuchaj uważnie i koncentruj się na rozmówcy:
- aktywne słuchanie umożliwia nie tylko uzyskanie informacji o faktach związanych z pokrzywdzeniem, ale przede wszystkim pozwala na odreagowanie emocji przez osobę pokrzywdzoną oraz dowiedzenie się, w jaki sposób klient interpretuje, przeżywa i radzi sobie z daną sytuacją.

W pierwszym kontakcie z osobą pokrzywdzoną słuchanie jest aktywnością podstawową i poprzedza szukanie rozwiązań [Krzywicka, 2010a, s. 95].

- 5) Zadawaj adekwatne pytania:
- warto zaczynać od pytań i kwestii łatwiejszych, mniej obciążających emocjonalnie, i stopniowo przechodzić do kwestii trudniejszych;
 - kiedy osoba pokrzywdzona jest w silnym napięciu i nie potrafi przypomnieć sobie różnych faktów, warto być elastycznym i empatycznym w zadawaniu pytań. Przede wszystkim należy umożliwić osobie pokrzywdzonej odreagowanie emocji, cierpliwie poczekać, aż wróci do równowagi, pozwolić na chwilę przerwy. Dopiero wówczas możemy przejść do kwestii formalnych związanych z wypełnieniem wniosku.

Pytania otwarte i zamknięte – jak je wykorzystywać w kontakcie z osobą pokrzywdzoną

Pytania otwarte zachęcają do wypowiedzi, są nieoceniające (przykłady: „Proszę powiedzieć o tej sytuacji coś więcej”, „Co jeszcze mogłaby Pani / mógłby Pan powiedzieć. . .”, „Kiedy to się zaczęło?”, „Co było później?”, „Jak sobie Pan poradził / Pani poradziła wówczas?”, „Jak się Pan(i) czuje teraz?”).

Pytania zamknięte stosujemy zazwyczaj wtedy, gdy chcemy szybko uzyskać konkretne informacje albo gdy osoba jest w silnym napięciu emocjonalnym, nie potrafi odpowiedzieć na pytania otwarte albo boi się mówić przez telefon, np. „Czy jest Pan(i) teraz bezpieczny(-na)?”, „Czy może Pan(i) teraz swobodnie rozmawiać?”, „Czy w czasie zdarzenia dzieci były razem z Panem/ Panią?” [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 12].

- 6) Zachowaj naturalność, mów jasno i konkretnie, normalizuj reakcje osoby pokrzywdzonej.

Sposób prowadzenia rozmowy uczy rozmówcę, że o krzywdzie można mówić wprost, nazywając rzeczy po imieniu. Warto osobie pokrzywdzonej przekazywać istotne informacje na temat specyfiki zjawiska krzywdzenia, przeżywania kryzysu psychologicznego w wyniku pokrzywdzenia oraz typowych i naturalnych reakcji na krzywdę. Dobrą praktyką jest przekazanie materiałów w formie drukowanej – ulotek, broszur, informatorów – albo w formie elektronicznej – np. przesyłając informacje sms-em lub mailem.

Przykłady pomocnych zwrotów wykorzystywanych podczas rozmowy z osobą pokrzywdzoną przestępstwem [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 11]:

- To normalne, co Pan(i) teraz czuje.
- To nie jest Pana/Pani wina.
- Tutaj może się Pan(i) poczuć bezpiecznie.
- Może Pan(i) liczyć na nasze wsparcie.
- Widzę, jak bardzo się Pan(i) stara.
- Nie jest Pan(i) sam(a).
- Jesteśmy tu po to, by Panu/Pani pomóc.

7) Okazuj akceptację, nie oceniaj, nie interpretuj, nie sugeruj odpowiedzialności za doznawanie krzywdy.

Okazywanie bezwarunkowej akceptacji jest niezbędnym elementem rozmowy z osobą pokrzywdzoną. Nawet jeśli nie zgadzamy się z tym, co mówi albo robi nasz klient, musimy pamiętać, że ma on niezwykłe prawo do popełniania błędów oraz indywidualnego tempa wprowadzania zmian. Należy być szczególnie uważnym na wyrażanie swoich ocen, wszelkie próby sugerowania odpowiedzialności za krzywdę, zwłaszcza na komunikaty wyrażane „nie wprost” lub w komunikacji niewerbalnej, ponieważ mogą prowadzić do wtórnej wiktyimizacji osoby pokrzywdzonej.

Przykłady zachowań, które prowadzą do wtórnej wiktyimizacji przez osoby świadczące pomoc:

- pytania typu „dlaczego”, np. „Dlaczego tak późno się Pan(i) zgłosił(a)?”, „Dlaczego Pan(i) nie uciekał(a), nie krzyczał(a), nie wezwał(a) policji?” – sugerują one odpowiedzialność klienta i stanowią ukrytą ocenę jego zachowania, wywołują poczucie winy;
- okazywanie niedowierzania wobec informacji przekazywanych przez osobę pokrzywdzoną;

- okazywanie zniecierpliwienia albo irytacji z powodu długiego zastania się osoby pokrzywdzonej nad decyzją lub z powodu odrzucenia propozycji osoby pomagającej.

Obowiązkiem osoby świadczącej pomoc jest akceptowanie przekonań, wartości, wyborów klienta, nawet jeśli nie są one zgodne z propozycjami osób pomagających. W takiej sytuacji należy podtrzymywać kontakt z klientem, edukować, oferować pomoc i cierpliwie czekać, aż osoba pokrzywdzona będzie gotowa do podjęcia określonych decyzji życiowych.

- 8) Oceń poziom zagrożenia życia osoby pokrzywdzonej i w razie potrzeby opracuj z nią plan bezpieczeństwa:
- podczas rozmowy z osobą pokrzywdzoną należy ustalić, czy w aktualnej sytuacji życie osoby pokrzywdzonej lub jej dzieci nie jest zagrożone (albo w jakim stopniu jest zagrożone);
 - w sytuacji stwierdzenia zagrożenia życia należy wspólnie opracować plan bezpieczeństwa.

W sytuacji pokrzywdzenia przemocą warto poradzić osobie krzywdzonej, aby zawsze miała przygotowany zestaw następujących dokumentów na wypadek, gdyby musiała uciekać z domu:

- dowód osobisty lub paszport,
- akt zawarcia małżeństwa i akty urodzenia dzieci,
- prawo jazdy,
- telefon komórkowy i ładowarka,
- numer konta bankowego, książeczki oszczędnościowe, karty płatnicze,
- świadectwa szkolne i świadectwa zdrowia,
- dokumentacja medyczna.

[*Jak rozmawiać...*, s. 7]

- 9) Odwołuj się do zasobów klienta i pomóż mu w poszukiwaniu najlepszych dla niego rozwiązań.

Nieocenionym walorem rozmowy pomocowej jest podkreślanie podmiotowości osób pokrzywdzonych poprzez odwoływanie się do ich osobistych zasobów (wiedzy, umiejętności, talentów, cech, wcześniejszych doświadczeń życiowych i in.). Wzmacnia to poczucie sprawczości, a zarazem poczucie wewnętrznej kompetencji. W bezpiecznych warunkach każdy człowiek jest zdolny do uruchomienia sposobów zaradczych, do których nie ma dostępu w warunkach ekstremalnego stresu. Dopóki osoba nie upora się z własnym stanem emocjonalnym, w przypadku przemocy zdominowanym przez strach, wstyd i poczucie winy, dopóty nie jest w stanie koncentrować na budowaniu planów i szukaniu rozwiązań.

- 10)** Przekaż najistotniejsze informacje dotyczące funkcjonowania miejsc świadczenia pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem:
- informacje dotyczące sposobu przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z pomocy w ramach Funduszu Sprawiedliwości;
 - informacje dotyczące zakresu udzielanego wsparcia (np. przekazanie klientowi ulotki);
 - informacje o możliwości skorzystania z dostępnych form wsparcia tylko w przypadku występowania skutków pokrzywdzenia przestępstwem;
 - informację dotyczącą braku możliwości korzystania z „podwójnego finansowania”;
 - informacje o bezpłatnej pomocy finansowanej w ramach Funduszu Sprawiedliwości, którego Dysponentem jest Minister Sprawiedliwości;
 - warto wspomnieć, że miejsca świadczenia pomocy nie wymieniają się informacjami na temat osób korzystających ze wsparcia z innymi instytucjami, np. Ośrodkami Pomocy Społecznej, chyba że klient wnosi o taką współpracę;
 - informacje o tym, że pracownicy miejsca świadczenia pomocy mogą zostać powołani na świadków w sprawach sądowych lub zobowiązani do udostępnienia dokumentów przez sąd lub prokuraturę [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 13–16].

11) Zakończenie spotkania.

Na zakończenie niezbędne jest podsumowanie spotkania i przypomnienie (zapisanie) najważniejszych ustaleń stanowiących elementy opracowywanego planu pomocowego. Warto zapytać o odczucia osoby oraz ewentualne wątpliwości i poinformować, że w każdej sytuacji może zwrócić się o pomoc.

Pytania, które można zadać: „Co było dzisiaj ważnego dla Pana(i) podczas tego spotkania?”, „Jak się Pan(i) czuł(a) podczas spotkania?”, „Co się zmieniło po tym spotkaniu?” [Jak rozmawiać..., s. 7].

Podczas rozmowy z osobą pokrzywdzoną i tworzenia dokumentacji należy unikać określeń o charakterze etykietującym albo stygmatyzującym. Powinno się dołożyć starań, aby odłączać określony problem / określoną cechę od osoby (jest to tzw. technika eksternalizacji). Przykłady podano w tabeli 1.

Tabela 1. Określenia stygmatyzujące oraz rekomendowane określenia niestygmatyzujące

OKREŚLENIA STYGMATYZUJĄCE	REKOMENDOWANE OKREŚLENIA
ofiara	osoba pokrzywdzona lub osoba doznająca przemocy domowej
sprawca przemocy	osoba stosująca przemoc
psychopata	osoba zachowująca się agresywnie, psychopatycznie
alkoholik	osoba nadużywająca alkoholu, osoba z chorobą alkoholową
niepełnosprawny	osoba z niepełnosprawnością

Źródło: opracowanie własne.

5. Schematy postępowania w przypadku przestępstwa znęcania się, przemocy seksualnej wobec osób małoletnich, oszustwa

Schemat postępowania w przypadku przestępstwa znęcania się / przemocy domowej

Pierwszy kontakt z osobą pokrzywdzoną przestępstwem znęcania się / przemocy domowej może być poprzedzony wcześniejszym umówieniem konkretnego terminu spotkania, ale nie musi. Jeśli jest, należy oczywiście zaplanować rozmowę na taki moment, gdy będzie odpowiednia ilość czasu na jej przeprowadzenie. Osoba pierwszego kontaktu podczas tej rozmowy powinna dokonać wstępnej analizy ryzyka wystąpienia zagrożenia, a następnie skierować zgłaszającego się do odpowiedniego specjalisty celem pogłębienia analizy i podjęcia dalszych kroków przez prawnika, który sporządzi zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Schemat postępowania osoby pierwszego kontaktu w takiej sytuacji jest następujący:

1. Zebranie szczegółowego wywiadu, który pozwoli na odpowiednie uzasadnienie udzielenia pomocy we wniosku o udzielenie wsparcia.
2. Posiłkowanie się nie tylko wywiadem, ale i obserwacją zachowania osoby pokrzywdzonej. Należy zwrócić uwagę na zachowania wyrażające silne napięcie, poczucie zagrożenia, lęk, i ocenić, czy wynika to z bezpośredniego stanu zagrożenia życia lub zdrowia w związku z doznawaniem przemocy fizycznej albo psychicznej.
3. Ocena możliwości bezpiecznego powrotu do swojego miejsca zamieszkania lub oszacowanie ryzyka doświadczenia kolejnych aktów przemocy.

Szczegółowa instrukcja dotycząca analizy takiego ryzyka została przedstawiona w rozdziale V „Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez prawników”.

4. W przypadku zaistnienia ryzyka, że osoba pokrzywdzona może doświadczyć kolejnego aktu przemocy, należy zadbać o bezpieczne miejsce pobytu dla niej (oraz jej dzieci), np. miejsce w ośrodku wsparcia dla osób doświadczających przemocy domowej, hostel finansowany ze środków Funduszu Sprawiedliwości, mieszkanie chronione i tym podobne miejsca, gdzie można uzyskać schronienie. W związku z tym pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepięstwem powinni być w stałym kontakcie i współpracy z policją, służbą zdrowia, Ośrodkami Pomocy Społecznej, Centrami Usług Społecznych i innymi instytucjami, które mogą okazać się wsparciem dla pokrzywdzonego oraz są dostępne w danej społeczności lokalnej.
5. Formy wsparcia, jakich można udzielić osobie pokrzywdzonej, to przykładowo:
 - pomoc w znalezieniu bezpiecznego schronienia,
 - wsparcie prawne,
 - wsparcie psychologiczne: psychologa, psychoterapeuty, psychiatry,
 - pomoc materialna w zakresie: bonów żywnościowych, pokrycia kosztów żywności, zakupu odzieży, bielizny, obuwia, środków czystości i higieny osobistej – dofinansowania do czynszu i opłat,
 - pomoc w zakresie pokrycia kosztów: opieki nad dzieckiem w żłobku, klubie, przedszkolu lub w szkole, edukacji, podręczników lub korepetycji,
 - pomoc w zakresie zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego.
6. W sytuacjach szczególnie trudnych, gdzie przestępstwo przemocy jest szczególnie brutalne, zagrażające życiu lub zdrowiu, przeciwko dzieciom lub w domach, gdzie są dzieci – natychmiastowe udzielenie pomocy. Należy do tego celu posiadać bazę specjalistów pełniących usługi w nagłych, kryzysowych sytuacjach. Osoba pierwszego kontaktu powinna od razu po przeprowadzeniu rozmowy z klientem/klientką zorganizować wsparcie specjalistyczne, przede wszystkim psychologiczne i prawne, ale także socjalne.
7. W ramach pomocy prawnej prawnik powinien po przeprowadzeniu uzupełnionego wywiadu rozważyć złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa lub/i przygotować projekt takiego zawiadomienia dla osoby pokrzywdzonej. Następnie prawnik ustali zasadność uregulowania sytuacji opiekuńczej osób małoletnich/zależnych funkcjonujących w rodzinie, w której przemoc występuje. Prawniki w kontakcie z osobą pokrzywdzoną powinien zdiagnozować potrzeby, ale także zasoby

klienta, które pozwolą na samodzielne zaspokojenie potrzeb. Pamiętajmy, że w pierwszej kolejności należy wspierać pokrzywdzonego w zaspokajaniu swoich potrzeb własnymi zasobami. Zakres pomocy prawnej każdorazowo będzie uzależniony od potrzeb, zasobów i występujących zagrożeń. Prawnik podczas pierwszego kontaktu z osobą pokrzywdzoną przestępstwem powinien pamiętać, że każda taka osoba ma swój czas do podjęcia działań zmierzających do zatrzymania krzywdzenia, dostosowany do możliwości i sytuacji emocjonalnej.

Osoby doznające przemocy mogą korzystać nie tylko z pomocy w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem i nie należy o tym zapominać. W takim przypadku ważne jest współpracowanie z policją, Ośrodkiem Pomocy Społecznej, Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej czy Ośrodkiem Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej i innymi miejscami świadczącymi profesjonalną pomoc i usługi. Osoby pierwszego kontaktu powinny znać schematy postępowania oraz obowiązujące procedury, ale także umiejętnie korzystać z lokalnych zasobów, w tym miejsc pomocowych. Z tego miejsca warto przytoczyć główne narzędzie do walki z przemocą w rodzinie, jakim jest procedura „Niebieskie Karty”, którą realizują pracownicy pomocy społecznej, pracownicy oświaty, policja, pracownicy ochrony zdrowia oraz Komisje Rozwiązywania Problemów Alkoholowych [Przyborowska, 2017, s. 3].

Procedura „Niebieskie Karty” to skoordynowany system pomocy osobom doznającym przemocy; jest wiodącym systemem obowiązującym w całej Polsce, wprowadzonym do stosowania poprzez Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 r. Poniżej zamieszczamy przykładowy schemat oparty na tej procedurze:

- Krok 1. Otrzymanie informacji o podejrzeniu występowania przemocy domowej. Informacja ta trafia do: pracownika pomocy społecznej, policjanta, pracownika ochrony zdrowia, pracownika oświaty lub członka Gminnej Komisji ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Każda osoba, która ma podejrzenie występowania przemocy domowej, powinna zgłosić ten fakt do jednej z powyższych osób.
- Krok 2. Jedna z osób wskazanych powyżej diagnozuje sytuację przy wykorzystaniu własnych narzędzi pracy np. wywiad środowiskowy, interwencja kryzysowa, kwestionariusz oceny ryzyka występowania przemocy domowej, badanie lekarskie itp. Na tej podstawie podejmuje decyzję o wszczęciu procedury „Niebieskie Karty” – zakłada Kartę A, która zawiera zbiór informacji na temat sytuacji rodziny i cech występującej przemocy. Osoba wszczynająca procedurę przekazuje osobie doznającej przemocy Kartę B, która z kolei zawiera najważniejsze

informacje prawne i praktyczne. Na tym etapie może zostać podjęta decyzja o zatrzymaniu sprawcy przemocy – co regulują przepisy wynikające z tzw. ustawy antyprzemocowej.

- Krok 3. Wypełniona Karta A trafia do zespołu interdyscyplinarnego, który wyznacza skład grupy roboczej. W skład grup roboczych wchodzi np. dzielnicowy, pracownik socjalny, asystent rodziny, lekarz, nauczyciel, kurator, pracownik organizacji pozarządowej, pracownik Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, członek Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych itp.
- Krok 4. Grupa robocza zaprasza na spotkanie osobę pokrzywdzoną przemocą i ustala z nią indywidualny plan pomocy. W ramach planu ustalana jest np. potrzeba objęcia wsparciem psychologicznym czy prawnym. Jeśli w skład grupy roboczej wchodzi osoba pierwszego kontaktu z Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, to z tego miejsca może ona udzielić osobie doznającej przemocy informacji na temat dostępnych form pomocy w Ośrodku i umówić ją na spotkanie. Na tym etapie sporządza się Kartę C.
- Krok 5. Grupa robocza zaprasza na spotkanie osobę, wobec której istnieje podejrzenie, że stosuje przemoc i ustala z nią plan postępowania, np. zobowiązuje do podjęcia terapii, skorzystania z programu korekcyjnego, podjęcia leczenia odwykowego itd. Na tym etapie sporządza się Kartę D.
- Krok 6. Grupa robocza na bieżąco monitoruje sytuację w rodzinie i w razie konieczności modyfikuje założenia indywidualnych planów pomocy, uwzględniając aktualne potrzeby rodziny.
- Krok 7. W przypadku ustania przemocy i stwierdzenia braku zasadności podejmowania dalszych działań procedura zostaje zakończona [Bazyłuk, Kulka, b.d.].

Warto tu jeszcze raz zaznaczyć, jak korzystne jest włączanie pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem do grup roboczych – skraca to drogę do możliwości korzystania z profesjonalnej pomocy oferowanej przez OPPP.

Schemat postępowania w przypadku przemocy seksualnej wobec małoletnich

Przemoc seksualna wobec małoletnich wymaga podjęcia szczególnie ważnych kroków, zarówno przez osoby pierwszego kontaktu, jak i cały zespół danego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem. Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides” w takich przypadkach

praktykowało tworzenie zespołów pomocowych dla danego przypadku, dlatego bardzo często pierwszy kontakt z małoletnim pokrzywdzonym nadużyciem seksualnym odbywał się w obecności psychologa/psychoterapeuty, ponieważ na dalszym etapie procedury psycholog/psychoterapeuta był powoływany na świadka i ważna była dla niego wiedza o tym, co małoletni (i/lub jego rodzic) przekazał podczas tej pierwszej rozmowy.

SCHEMAT POSTĘPOWANIA:

1. Zebranie szczegółowego wywiadu, najlepiej w obecności psychologa/psychoterapeuty.
2. Udzielenie wsparcia w ramach interwencji kryzysowej.
3. Zorganizowanie bez zbędnej zwłoki spotkania terapeutycznego z psychologiem/psychoterapeutą dla małoletniego i rodzica, jeśli zgłosił się z dzieckiem.
4. Zorganizowanie konsultacji prawnej dla rodzica, jeśli zgłosił się z dzieckiem.
5. W przypadku gdy do Ośrodka zgłasza się małoletni, wskazując rodziców/rodzica jako sprawców/sprawcę nadużycia seksualnego:

należy w pierwszej kolejności, zgodnie z art. 304 Kodeksu postępowania karnego oraz art. 240 Kodeksu karnego, zawiadomić prokuratora lub policję. Należy pamiętać, że jeżeli dobro dziecka jest zagrożone, to sąd opiekuńczy może podejmować decyzje w sprawach dziecka z urzędu bez konieczności składania odpowiednich pism. Każdy, kto jest świadkiem sytuacji, w których dobro dziecka jest zagrożone, ma obowiązek zawiadomić sąd opiekuńczy celem umożliwienia podjęcia mu stosownych czynności. A zatem kolejnym wyrazem udzielanego wsparcia powinno być skierowanie do sądu korespondencji, w której zawarty zostanie dokładny opis sytuacji oraz dane krzywdzonego dziecka i rodziny, tak aby sąd mógł podjąć interwencję. Należy także pamiętać o treści dyspozycji art. 572 Kodeksu postępowania cywilnego, zgodnie z którym każdy, komu znane jest zdarzenie uzasadniające wszczęcie postępowania z urzędu, obowiązany jest zawiadomić o nim sąd opiekuńczy. Zatem krąg osób, które mogą dokonać przedmiotowego zawiadomienia, jest bardzo szeroki. W zależności od sytuacji warto również w takim wypadku rozważyć udzielenie innego, pomocniczego wsparcia dziecku, takiego jak np. powiadomienie o swoich podejrzeniach przedszkola lub szkoły, do której uczęszcza dziecko, Ośrodka Pomocy Społecznej czy wreszcie umożliwienie dziecku skorzystania z telefonu zaufania (np. Dziecięcego

Telefonu Zaufania Rzecznika Praw Dziecka pod numerem 800 12 12 12)
[Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 28–29].

Zgodnie z rekomendacją Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości podmiot realizujący zadanie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem w każdej takiej sytuacji, gdy do miejsca świadczenia pomocy zgłasza się rodzic z dzieckiem, a drugi rodzic posiada pełną władzę rodzicielską, może zgłosić się do Dysponenta Funduszu o opinię, czy w danym przypadku może udzielić pomocy dziecku bez zgody drugiego rodzica. Zgodnie z art. 98 § 1 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, jeżeli dziecko pozostaje pod władzą rodzicielską obojga rodziców, każde z nich może działać samodzielnie jako przedstawiciel ustawowy dziecka. Każdy z rodziców może samodzielnie podejmować czynności dotyczące osoby i majątku dziecka, w tym także występować w jego imieniu na zewnątrz, albowiem każdemu z rodziców przysługuje pełnia władzy rodzicielskiej. Podpisanie wniosku o uzyskanie pomocy finansowanej ze środków Funduszu Sprawiedliwości nie stanowi istotnej sprawy, a w konsekwencji nie wymaga złożenia podpisu przez obydwój rodziców [Jaśkowska, Ulfik-Jaworska, 2022b, s. 28]. W związku z delikatną materią, jaką jest udzielanie pomocy psychologicznej/psychoterapeutycznej, która może być rozumiana jako ingerencja w zdrowie małoletniego, możemy się posiłkować pisemnym oświadczeniem rodzica zgłaszającego się z dzieckiem po pomoc, że poinformował on drugiego rodzica o tym, że dziecko jest lub będzie objęte wsparciem psychologicznym w danym miejscu.

Formy wsparcia, jakich można udzielić osobie pokrzywdzonej, to na przykład:

- pomoc w znalezieniu bezpiecznego schronienia,
- wsparcie psychologiczne: psychologa, psychoterapeuty, psychiatry,
- wsparcie prawne: pomoc w napisaniu pisma, pomoc w przygotowaniu i złożeniu wniosku, analiza dokumentacji prawnej, niezbędna pomoc materialna.

Z tego miejsca warto jeszcze raz podkreślić, że każda osoba, która w ramach wykonywania swojej pracy zawodowej powzięła informację o wykorzystaniu seksualnym dziecka, jest zobowiązana do podjęcia interwencji prawnej, polegającej na zgłoszeniu tego faktu na policję lub do prokuratury/sądu rodzinnego [Podlewska, Trocha, 2010, s. 60].

Powyższy obowiązek wynika z art. 304 ust. 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 818), który mówi, że „każdy, dowiedziawszy się o popełnieniu przestępstwa ściganego z urzędu, ma społeczny obowiązek

zawiadomić o tym prokuratora lub policję” (por. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego – Dz.U. z 2023 r. poz. 818).

Należy zwrócić uwagę, że profesjonalści pracujący z dziećmi, a więc pracownicy wszelkich instytucji państwowych i samorządowych, w tym oświaty i placówek medycznych, organizacji pozarządowych działających na rzecz dzieci, pracownicy instytucji pomocy społecznej itp. mają obowiązek prawny zawiadomienia o pokrzywdzeniu przestępstwem ściganym z urzędu, natomiast wszystkie pozostałe osoby mają obowiązek społeczny takiego zgłoszenia [Podlewska, Trocha, 2010, s. 61].

Poszczególne ważne kroki do podjęcia w ramach interwencji kryzysowej wobec dziecka wykorzystanego seksualnie:

1. Pisemne złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa – do policji lub prokuratury. Złożenie zawiadomienia nie wymaga poinformowania o tym rodziców/opiekunów dziecka.
2. W sytuacji gdy podejrzanym sprawcą przemocy seksualnej jest członek rodziny dziecka, należy powiadomić o tym fakcie sąd rodzinny.
3. W przypadku postępowania przed sądem rodzinnym (o ograniczenie lub odebranie władzy rodzicielskiej) dziecko zostaje skierowane do badania w Rodzinnym Ośrodku Diagnostyczno-Konsultacyjnym.
4. Postępowanie karne w związku z pokrzywdzeniem wiąże się z koniecznością przesłuchania dziecka. Regulacje prawne chronią dzieci do 15. roku życia i pozwalają na jednorazowe przesłuchanie, co ogranicza możliwość wystąpienia wtórnej wiktyimizacji [Podlewska, Trocha, 2010, s. 62–64].
5. Dalsze kroki w ramach interwencji zależą od kompetencji i kwalifikacji interwenta. Jeśli jest to psycholog, może objąć dziecko wsparciem psychologicznym. W przypadku pracowników socjalnych będzie to objęcie rodziny nadzorem i monitorowanie sytuacji. Pracownicy wymiaru sprawiedliwości będą z kolei wyjaśniać okoliczności sprawy i podejmować decyzję w sprawie wymiaru kary itp.

Nadrzędnym celem każdego interwenta w przypadku powzięcia informacji o krzywdzeniu dziecka jest zatrzymanie tego krzywdzenia, izolacja dziecka od sprawcy przestępstwa, zapewnienie bezpieczeństwa i wsparcia terapeutycznego.

Schemat postępowania w przypadku przestępstwa oszustwa

Choć w tym zestawieniu oszustwo może nam się wydawać przestępstwem niosącym najmniej dotkliwe skutki, nie należy go bagatelizować. Oszustwo to nie tylko nakłonienie kogoś do podpisania tzw. lichwy – kredytu na dwa

czy trzy tysiące złotych, ale także sytuacja, gdy osoba uwikłana w relację romantyczną zostanie nakłoniona przez ukochanego/ukochaną do przekazania oszczędności całego życia pod pozorem pomocy w ciężkiej sytuacji i w ten sposób zostanie pozbawiona jakichkolwiek środków do życia.

SCHEMAT POSTĘPOWANIA:

1. Zebranie szczegółowego wywiadu pozwalającego na odpowiednie uzasadnienie we wniosku o udzielenie wsparcia.
2. Ocena potrzeb klienta na podstawie zgłoszonych skutków – może tu być potrzebne nie tylko wsparcie psychologiczne, ale także socjalne.
3. Formy wsparcia, jakich można udzielić osobie pokrzywdzonej:
 - wsparcie prawne: pomoc w napisaniu pisma, pomoc w przygotowaniu i złożeniu wniosku, analiza dokumentacji prawnej, monitorowanie sytuacji prawnej w toku postępowania,
 - wsparcie psychologiczne: psychologa, psychoterapeuty, psychiatry,
 - niezbędna pomoc materialna, w tym także udzielenie schronienia.
 W przypadku powzięcia informacji o pokrzywdzeniu oszustwem należy:
 1. skierować osobę do właściwej jednostki policji celem złożenia zawiadomienia,
 2. pomóc w napisaniu zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa,
 3. udzielić informacji na temat miejsc świadczących pomoc prawną, psychologiczną, socjalną i inną, której wymaga osoba pokrzywdzona,
 4. udzielić pomocy zgodnej z własnymi kompetencjami,
 5. dokonać analizy sytuacji pod kątem potencjalnego zagrożenia ze strony sprawcy przestępstwa,
 6. edukować w odpowiednim zakresie np. jak chronić swoje dane osobowe, jak bezpiecznie korzystać z zakupów online czy bankowości elektronicznej, jak bezpiecznie zawierać transakcje handlowe itp.

Podsumowanie

Pierwsza rozmowa (oraz jakość relacji) osoby pierwszego kontaktu z osobą pokrzywdzoną przestępstwem może mieć kluczowe znaczenie dla przebiegu procesu pomagania, a także dla jego skuteczności. Dlatego rekomendujemy, aby osoby pierwszego kontaktu wykazywały się wysokim poziomem kompetencji – nie tylko administracyjnych, ale przede wszystkim kompetencji miękkich, czyli umiejętności nawiązywania

kontakty pomocowe. Jak pokazują badania – umiejętności komunikacyjne, a zwłaszcza empatia, autentyczność i okazywanie bezwarunkowej akceptacji wobec osoby pokrzywdzonej, stanowią niezbędny warunek do tego, aby umacniała ona swoją nadzieję na zmianę sytuacji oraz odkrywała motywację do podejmowania odpowiednich działań i wytrwałego korzystania z profesjonalnej pomocy.

Literatura:

- Bazyluk E., Kulka M., b.d., *Rozporządzenie w sprawie procedury „Niebieskie Karty” – komentarz*, [online] <https://www.niebieskalinia.info/index.php/zadania-sluzb/59-rozporzadzenie-w-sprawie-procedury-niebieskie-karty-komentarz> [dostęp: 04.07.2023].
- Jak rozmawiać z osobą dotkniętą przemocą w rodzinie – pierwszy kontakt grupy roboczej z osobą*, 2020, [online] <https://www.gov.pl/web/uw-warminsko-mazurski/materiały-instrukcyjne-procedury-postepowania> [dostęp: 15.06.2023].
- Jaśkowska A., Ulfik-Jaworska I., 2022a, *Jak pomagać osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Praktyczny poradnik dla osób pierwszego kontaktu. Część I*, [online] https://wysokiestandardy.pl/wp-content/uploads/2023/01/JASKOWSKA_ULFIK-JAWORSKA_JakPomagac_final-1.pdf [dostęp 15.06.2023].
- Jaśkowska A., Ulfik-Jaworska I., 2022b, *Jak pomagać osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Praktyczny poradnik dla osób pierwszego kontaktu. Część II*, [online] https://wysokiestandardy.pl/wp-content/uploads/2023/01/JASKOWSKA_ULFIK-JAWORSKA_JakPomagac_II_final-2.pdf [dostęp: 15.05.2023].
- Kalińska-Grądział E., Ulfik-Jaworska I., 2021, *Praktyczne aspekty kontaktu pomocowego podczas interwencji kryzysowej w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem*, [online] https://wysokiestandardy.pl/wp-content/uploads/2020/12/Broszura_3.pdf [dostęp: 15.06.2023].
- Krzywicka L., 2010a, *Pomoc osobom krzywdzonym przez najbliższych ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych i starszych*, [w:] Jaszczuk-Kuźmińska D. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec osób starszych i niepełnosprawnych. Poradnik dla pracowników pierwszego kontaktu*, Warszawa, s. 93–100.
- Krzywicka L., 2010b, *Rola i zadania przedstawicieli służb i instytucji w procesie przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, [w:] Jaszczuk-Kuźmińska D. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec osób starszych i niepełnosprawnych. Poradnik dla pracowników pierwszego kontaktu*, Warszawa, s. 101–109.
- Mańkowska E., 2022, *Rodzinny wywiad środowiskowy – wskazówki, obserwacje, przykłady sytuacji trudnych z rozwiązaniami*, [online] <https://doradcawpomocyspoecznej.pl/artykul/rodzinny-wywiad-srodowiskowy-wskazowki-obszawacje-przyklady-sytuacji-trudnych-z-rozwiazaniami> [dostęp: 03.07.2023].

- Ministerstwo Sprawiedliwości, 2021a, *Diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych*. Niepublikowany raport w ramach projektu Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych.
- Ministerstwo Sprawiedliwości, 2021b, *Profil kompetencji osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przestępczości*. Niepublikowany raport w ramach projektu Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych.
- Ministerstwo Sprawiedliwości, 2022, *CXXXII otwarty Konkurs ofert na lata 2022-2025 Pomoc Pokrzywdzonym i Świadkom Linia Pomocy Pokrzywdzonym*, [online] <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/cxxxii-otwarty-konkurs-ofert-na-lata-2022-2025-pomoc-pokrzywdzonym-i-swiadkom-linia-pomocy-pokrzywdzonym> [dostęp: 15.06.2023].
- Podlewska J., 2010, *Przestępstwa seksualne wobec dzieci – interwencja prawna*, [w:] Sajkowska M. (red.), *Dziecko wykorzystywane seksualnie. Diagnoza, interwencja, pomoc psychologiczna*, [online] https://edukacja.fdds.pl/pluginfile.php/92892/mod_resource/content/2/dziecko_wykorzystywane_seksualnie_diagnoza_interwencja_pomoc-FDDS-12042017_ksiazka_PW.pdf [dostęp: 10.10.2023].
- Przyborowska K., 2017, *Zakończenie procedury „Niebieskie Karty”. Kiedy, dlaczego i jak? Podstawy prawne i praktyka*, [online] https://www.opta.org.pl/files/1514090894/file/Procedura_Niebieskie_Karty_-_kiedy,_dlaczego_i_jak1.pdf [dostęp: 04.07.2023].
- Rogers C., 1991, *Terapia nastawiona na klienta: grupy spotkaniowe*, Wrocław.
- Stanek K., 2014, *Praca socjalna z osobą lub rodziną z problemem przemocy*, Warszawa.
- Szarfenberg R. (red.), 2011, *Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, Warszawa, s. 224–237, [online] <https://drive.google.com/file/d/1B0zQIVfsmA8kAZecQ8yr8a1Y-bU8qLaqF/view> [dostęp: 15.06.2023].

Akty prawne:

- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz.U. z 2017 r. poz. 1760 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 818).

ROZDZIAŁ IV

Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez psychologów i psychoterapeutów

Celem tego rozdziału jest opis standardów profesjonalnej pomocy świadczonej przez psychologów i psychoterapeutów pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Rozdział składa się z trzech części. W pierwszej opisano specyfikę pomocy psychologicznej realizowanej na rzecz osób pokrzywdzonych. W drugiej części omówiono kompetencje, które są istotne w tego typu pracy. Trzecia natomiast zawiera opis zasad świadczenia pomocy psychologicznej.

1. Specyfika pomocy psychologicznej

Jak wynika z informacji zawartych w Programie Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019–2025, każdego roku znaczna liczba osób, które doświadczyły pokrzywdzenia przestępstwem, odczuwa jego skutki w sferze emocjonalnej i psychicznej. Skutki te mogą być rozciągnięte w czasie, pojawić się od razu lub nawet wiele lat po zdarzeniu.

Wśród osób korzystających z pomocy psychologicznej znajdują się następujące grupy klientów:

- dorosłe osoby pokrzywdzone przestępstwem,
- członkowie rodzin lub osoby bliskie osobom pokrzywdzonym, które również doświadczają cierpienia emocjonalnego wynikającego z faktu pokrzywdzenia przestępstwem,
- dzieci i młodzież pokrzywdzone przestępstwem oraz ich opiekunowie i rodziny,
- osoby będące świadkami przestępstw oraz pełniące rolę świadka w postępowaniu przygotowawczym i sądowym.

Każda osoba, która zgłasza się po pomoc psychologiczną, ma swoją indywidualną, specyficzną sytuację zewnętrzną i wewnętrzną, którą należy

na początku szczegółowo zdiagnozować. Psycholog powinien pamiętać, że pomoc, którą realizuje, ma określone etapy. Pierwszym z nich jest diagnoza psychologiczna polegająca na zebraniu informacji dotyczących problemów klienta. W diagnozie warto uwzględnić następujące obszary:

- Forma doświadczonego przestępstwa lub przestępstw (co konkretnie się wydarzyło/wydarza, kiedy to było, z jaką częstotliwością się powtarza/powtarzało, jakie było nasilenie skrzywdzenia). W sytuacji przestępstw powtarzających się warto spytać o pierwsze wydarzenie krzywdzące, typowe i najbardziej dla osoby dotkliwe.
- Skutki emocjonalne i psychologiczne – określenie, jakie problemy emocjonalne pojawiły się u klienta na skutek przeżycia skrzywdzenia, z jakim nasileniem występują i jak wpływają na funkcjonowanie osoby pokrzywdzonej.
- Wcześniejsze doświadczenia osoby związane z korzystaniem z pomocy instytucjonalnej i psychologicznej. Warto zwrócić uwagę na wtórną wiktymizację, czyli sytuacje, w których zgłaszający się czuł się skrzywdzony przez pracowników instytucji pomocowych. Te sytuacje warto szczegółowo omówić w procesie pomocowym, ponieważ skrzywdzenie przez pracownika może skutkować obniżeniem zaufania do psychologa.
- Ustalenie, kto jeszcze jest skrzywdzony – jest to istotne zwłaszcza w sytuacji zgłaszanej przemocy domowej, w której osobami pokrzywdzonymi są inne wspólnie zamieszkałe osoby.
- Identyfikacja źródeł wsparcia społecznego (rodzina, sąsiedzi, znajomi, pracownicy służb pomocowych itp.).
- Określenie zasobów osoby pokrzywdzonej (zasoby rodzinne, materialne, zawodowe, umiejętności radzenia sobie z trudną sytuacją, doświadczenie w radzeniu sobie z kryzysami itp.).

Warto pamiętać o tym, że diagnoza ma formę rozmowy psychologicznej, w trakcie której psycholog równolegle zapewnia wsparcie psychologiczne osobie pokrzywdzonej.

Celem diagnozy psychologicznej jest określenie zakresu i formy pomocy psychologicznej adekwatnej do potrzeb osoby pokrzywdzonej. Decyduje o tym psycholog wspólnie z klientem korzystającym z pomocy. Psycholog, podejmując decyzję o zakresie pomocy klientowi, powinien uwzględnić obszar swoich kompetencji oraz ich granice. W sytuacji kiedy życie i zdrowie klienta jest zagrożone i zgłasza on myśli samobójcze, specjalista winien zachęcać do skorzystania z pomocy psychiatrycznej. Psycholog nie ma uprawnień do stwierdzenia, na ile zgłaszane myśli samobójcze są realne. Do oceny tego aspektu uprawnienia ma lekarz psychiatra, który może zaproponować farmakoterapię, a w niektórych sytuacjach również hospitalizację pacjenta.

Ponadto psycholog powinien uwzględniać aktualną, realną sytuację klienta, który może wymagać pomocy szerszej i interdyscyplinarnej. Dlatego też jednym z zadań w pracy z osobami pokrzywdzonymi jest edukowanie klientów o możliwości skorzystania z pomocy innych specjalistów w zależności od indywidualnych potrzeb (np. potrzeby materialnej, socjalnej, pedagogicznej, prawnej itp.).

W ramach pomocy psychologicznej stosuje się najczęściej dwa rodzaje pomocy: **poradnictwo psychologiczne i psychoterapię**. Celem każdej z nich jest pomoc osobom pokrzywdzonym w poradzeniu sobie z konsekwencjami emocjonalnymi wynikającymi z pokrzywdzenia przestępstwem.

Poradnictwo psychologiczne jest „formą pomocy oferowaną osobom zdrowym, doświadczającym problemów życiowych, trudności przystosowawczych i kryzysów rozwojowych” [Sęk, 2001, s. 182]. Osoby pokrzywdzone przestępstwem potrzebują pomocy w odzyskaniu równowagi emocjonalnej oraz wzmocnienia przekonania o możliwości wpływania na swoje życie. Ważna jest też praca związana z identyfikacją potrzebnych do tego umiejętności, w tym odzyskania możliwości korzystania ze wsparcia innych osób.

Psychoterapia to taka forma oddziaływań psychospołecznych, która ma na celu korektę zaburzeń przeżywania i zachowania, usunięcie objawów i przyczyn choroby, w tym cech osobowości powodujących zaburzenia przeżywania. Oddziaływania te, wpływając na stan czynnościowy narządów, przeżywanie i zachowanie przez zmianę procesów psychicznych chorego, są wywierane w ramach relacji interpersonalnej między dwoma osobami lub w grupie” [Aleksandrowicz, 2000, s. 11–12].

Psychologowie pracujący z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem bardzo często mają do czynienia z osobą w kryzysie. Kryzys psychologiczny jest najczęściej ujmowany jako przejściowy stan załamania równowagi fizjologicznej, emocjonalnej czy psychicznej, podczas którego pojawiają się silne emocje (m.in. lęk, gniew, poczucie bezradności, poczucie winy) zakłócające zdolność osoby do efektywnego poradzenia sobie z trudną sytuacją. Jest to normalna, ludzka reakcja na niecodzienne, skrajnie urazowe doświadczenie [Kubacka-Jasiecka, 2010]. Kryzys zazwyczaj jest poprzedzony wystąpieniem krytycznego wydarzenia lub przewlekłego stresu, które są subiektywnie odczuwane lub doświadczane jako trudności wyczerpujące zasoby jednostki i naruszające mechanizmy radzenia sobie z daną sytuacją [James, Gilliland, 2006]. U osób, które nie otrzymają odpowiedniego wsparcia podczas przeżywania ostrego kryzysu psychologicznego, może dojść do poważnych zaburzeń funkcjonowania emocjonalnego, poznawczego i behawioralnego.

Osoby pokrzywdzone przestępstwem mogą przeżywać różne kryzysy psychologiczne, najczęściej są to kryzysy sytuacyjne (np. w sytuacji pobicia, gwałtu, kradzieży, wypadku samochodowego) albo kryzysy chroniczne (np. w sytuacji doznawania różnych form przemocy domowej, nadużyć seksualnych). Proces przeżywania kryzysu psychologicznego może trwać od 4 do 8 tygodni. Jeżeli kryzys emocjonalny przejdzie w stan chroniczny, wówczas trwa o wiele dłużej. U osób pokrzywdzonych przestępstwem w bardzo wielu przypadkach kryzysu sytuacyjnego traumatycznego (np. wskutek agresywnej napaści czy gwałtu) przebieg reakcji kryzysowej pod wieloma względami nie mieści się w typowych modelach kryzysu. Przede wszystkim ich objawy nie ustępują w (przewidzianym dla ostrych stanów kryzysowych) czasie kilku tygodni, lecz mogą utrzymywać się o wiele dłużej.

Interwencja kryzysowa jest metodą doraźnej i krótkotrwałej pomocy interdyscyplinarnej udzielanej osobie w kryzysie emocjonalnym, która – na skutek trudnych wydarzeń życiowych – utraciła możliwość skutecznego radzenia sobie z powstałą sytuacją.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r. poz. 901) „interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej”.

Interwencję kryzysową charakteryzuje praktycyzm, natychmiastowość i koncentracja na aktualnym problemie klienta – czyli działanie „tu i teraz”; nie jest to czas na pogłębioną analizę psychologiczną. Wspomaganie ludzi w radzeniu sobie z kryzysem emocjonalnym istotnie zmniejsza ryzyko późniejszego wystąpienia zaburzeń psychicznych.

Podstawowe założenia przyjmowane przez interwencję kryzysową:

- kryzys jest normalną reakcją na wydarzenia krytyczne,
- decydującą rolę w zmaganiu się z kryzysem mają zasoby własne klienta,
- interdyscyplinarność i wielotorowość oddziaływania na klienta obejmuje aspekty materialno-bytowe, medyczne, psychologiczne i środowiskowe,
- należy dostosowywać środki oddziaływania do sytuacji kryzysu (prymat sytuacji kryzysu nad strategiami działania),
- pomoc w sytuacji kryzysu wymaga nawiązania kontaktu pomocowego między osobą w kryzysie a odpowiedzialną i zaangażowaną osobą pomagającą,
- ważne jest uwzględnienie problematyki wartości klienta,

- inicjowanie procesów zmiany dokonuje się na poziomie indywidualnym (np. zmiana schematów myślenia, reagowania klienta) i społecznym (np. izolacja osoby stosującej przemoc) [Kubacka-Jasiecka, 2010].

Jak wynika z raportu „Diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych” opracowanego w ramach badań zrealizowanych w projekcie *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych* **rekomendowane jest zapewnienie osobom w fazie ostrej reakcji kryzysowej możliwości korzystania z pomocy psychologicznej kilka razy w tygodniu.**

Osoby pokrzywdzone przestępstwem, zgłaszające się po doświadczeniu sytuacji urazowej, potrzebują w pierwszym okresie przede wszystkim pomocy w formie poradnictwa psychologicznego. Z uwagi na fakt, iż jak wynika z praktyki, są to osoby, które w przeważającej większości doświadczają kryzysu, adekwatną metodą pracy będzie interwencja kryzysowa, podczas której wsparcie psychologiczne będzie przebiegało równoległe z innymi formami pomocy np. wsparciem socjalnym, prawnym, medycznym. Pomoc w formie psychoterapii jest konieczna w sytuacjach, gdy objawy emocjonalne utrzymują się dłużej i wymagają specjalistycznych oddziaływań z użyciem technik wykorzystywanych w psychoterapii. Tego typu pomoc jest niezbędna w sytuacji, gdy klienci borykają się z objawami stresu pourazowego, PTSD lub cierpią na inne zaburzenia zdrowia psychicznego np. stany depresyjne, zaburzenia nerwicowe, zaburzenia osobowości.

2. Niezbędne kompetencje

Osoba zatrudniona na stanowisku psychologa i pracująca z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem powinna posiadać uprawnienia do pracy w tym charakterze. Obecnie uprawnienia takie mają osoby posiadające tytuł magistra psychologii uzyskany na pięcioletnich, jednolitych studiach na kierunku psychologia lub na studiach psychologicznych II stopnia pod warunkiem, że posiadają jednocześnie dyplom licencjata z psychologii.

Psychoterapeutą, zgodnie z wymaganiami NFZ, może być osoba, która ukończyła co najmniej drugi rok czteroletniej szkoły psychoterapii i podaje swoją pracę systematycznej superwizji.

Z uwagi na fakt, iż psychologowie i psychoterapeuci są zobowiązani do podnoszenia swoich kompetencji zawodowych, pracując z osobami pokrzywdzonymi warto w planowaniu rozwoju zawodowego uwzględnić następującą tematykę szkoleń: interwencja kryzysowa, praca z rodzinami z problemem przemocy, specyfika pracy z osobami z objawami stresu pourazowego. W sytuacji pracy z osobami nieletnimi zalecane jest ukończenie specjalistycznych szkoleń dotyczących świadczenia pomocy psychologicznej dzieciom i młodzieży np. w nurcie poznawczo-behawioralnym. Natomiast w pracy z rodzinami warto uczestniczyć w szkoleniach dotyczących specyfiki pracy z rodziną. Psychologowie pracujący z osobami pokrzywdzonymi w swojej pracy mogą korzystać z uprawnień nadanych im w trakcie realizacji szkoleń podnoszących ich kompetencje i kwalifikacje.

Psychologów obowiązuje przestrzeganie Kodeksu Etycznego Psychologa. Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 Kodeksu dotyczącego kompetencji „psycholog powinien dokładać wszelkich starań, aby zapewnić jak najlepszą jakość wykonywanej pracy. Dążyć do stałego rozwoju zawodowego i aktualizować swoją wiedzę i umiejętności profesjonalne, korzystając z dorobku nauki. Ponadto powinien znać granice swoich kompetencji związanych z wykształceniem, doświadczeniem zawodowym, istniejącym stanem wiedzy, z czynnikami osobistymi, środowiskowymi i kulturowymi. Zgodnie z prawdą przedstawia swoje umiejętności i nie podejmuje się zadań przekraczających jego możliwości. Psycholog potrafi opisać ograniczenia swoich kompetencji, jest gotowy się kształcić, poddać swoją pracę ocenie ze strony innych psychologów, a w razie potrzeby wskazać odbiorcy osobę bardziej kompetentną”. Jak wynika z tych zapisów, psychologowie w zależności od potrzeb powinni dbać o podnoszenie swoich kompetencji zawodowych. Niedopuszczalne jest przekraczanie granic swoich kompetencji i podejmowanie się zadań wykraczających poza ich granice.

Badania realizowane przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides” w 2021 roku dowodzą, że każda osoba pracująca z osobami pokrzywdzonymi – w tym psychologowie – powinni posiadać sześć kompetencji miękkich i pięć kompetencji specyficznych do pracy z tą grupą klientów. Są to:

KOMPETENCJE MIĘKKE	KOMPETENCJE SPECYFICZNE
Empatia – rozumienie osoby pokrzywdzonej, akceptacja, nieocenianie.	Znajomość prawa – podstawowa znajomość obowiązujących zasad, przepisów prawnych, wiedza o prawach osób pokrzywdzonych. Znajomość zasad zwalniania z tajemnicy zawodowej.
Aktywne słuchanie – słuchanie potrzeb i umiejętność uważnego słuchania, bycia w dobrym kontakcie z osobą pokrzywdzoną.	Znajomość zasad udzielania wsparcia pomocowego – wiedza psychologiczna, rozumienie mechanizmów psychologicznych i specyfiki funkcjonowania osób pokrzywdzonych przestępstwem.
Budowanie zaufania – umiejętność budowania atmosfery bezpieczeństwa, sprzyjającej budowaniu dobrego kontaktu w procesie pomagania.	Znajomość instytucji pomocowych i oferowanych przez nie form pomocy – znajomość środowiska lokalnego w zakresie posiadanych zasobów, instytucji/podmiotów oferujących pomoc i wsparcie osobom pokrzywdzonym przestępstwem.
Okazywanie szacunku – podmiotowe traktowanie klienta, akceptacja, wyrozumiałość oraz indywidualne podejście do każdej osoby.	Koordinacja działań instytucjonalnych na rzecz pokrzywdzonych – umiejętność współpracy zespołowej/ interdyscyplinarnej oraz z instytucjami/osobami działającymi na rzecz osób pokrzywdzonych.
Komunikacja – umiejętność dostosowania języka do klienta, nawiązywania kontaktu, zrozumienie wypowiedzi klienta i podążanie za tym, co mówi. Odpowiednie zadawanie pytań i dobór słów.	Etyka – dyskrecja, przestrzeganie Kodeksu Etycznego Psychologa, sprawiedliwość, bezstronność, obiektywność.
Opanowanie – zarządzanie własnymi emocjami, cierpliwość, spokój, poczucie humoru. Ta kompetencja wiąże się również z efektywnym radzeniem sobie ze stresem i emocjami oraz umiejętnością przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.	

3. Zasady udzielania pomocy psychologicznej

Pracując z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, psycholog powinien znać następujące dokumenty:

1. Kodeks Etyczny Psychologa – <https://psych.org.pl/dla-psychologow/kodeks-etyczny>.
2. Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2123 z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. z 2001 r. Nr 73 poz. 763 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2005 r. Nr 180 poz. 1493 późn. zm.).

Dokumentem regulującym zasady udzielania pomocy psychologicznej jest Kodeks Etyczny Psychologa zatwierdzony przez Walne Zgromadzenie Delegatów Polskiego Towarzystwa Psychologicznego w dniu 2 grudnia 2018 r. Kodeks ten stanowi podstawową wykładnię zasad etycznych,

regulujących postępowanie zawodowe członków Polskiego Towarzystwa Psychologicznego oraz innych osób, które zadeklarowały jego przestrzeganie. Zgodnie z tym kodeksem obowiązują następujące zasady pracy z osobami pokrzywdzonymi i świadkami.

Zasada dobrowolności

Psycholog może udzielać pomocy i wsparcia psychologicznego jedynie osobom, które się na taką pomoc świadomie zgadzają. Zgodnie z art. 10 ust. 2.a. Kodeksu Etycznego Psychologa „psycholog podejmuje działania zawodowe tylko za świadomą zgodą odbiorcy. Wyjątki od tej reguły mogą być ustanowione jedynie w przepisach prawa powszechnego. W przypadku niezgodności 4 stanowisk psycholog podejmuje decyzję, szanując prawo odbiorcy do autonomii oraz własne prawo do niezależności zawodowej”.

Pomoc psychologiczna jest świadczona jedynie wobec osób, które tej pomocy oczekują i świadomie się po nią zgłaszają. Wyjątki od tej zasady stanowią sytuacje, w których osoby lub rodziny zgłaszają się po pomoc z uwagi na wydane postanowienie sądu (rodzinnego lub karnego) zobowiązujące ich do podjęcia terapii np. odwykowej, rodzinnej lub indywidualnej. W tej sytuacji wydaje się, że postanowienie sądowe ma istotniejszą moc, niż zgoda osób zgłaszających się po pomoc. Dlatego też w pierwszym etapie pomagania należy z osobami zainteresowanymi pracować nad motywacją wewnętrzną do korzystania z pomocy oraz identyfikacją korzyści z niej wynikających. Warto pamiętać w tego typu sytuacji o art. 10 ust. 2.b. Kodeksu Etycznego Psychologa: „Psycholog udziela wystarczających informacji dotyczących podejmowanych działań profesjonalnych, w szczególności odnośnie do celu kontaktu, form i metod działania, zakresu tajemnicy zawodowej oraz spodziewanych rezultatów. Psycholog upewnia się, że przekazywane przez niego informacje dotyczące celu i charakteru świadczonych usług są zrozumiałe dla odbiorcy. Szanuje również prawo odbiorcy do nieudzielania mu informacji na jego temat”.

W sytuacji osób, które mają ograniczoną zdolność do podejmowania decyzji, zgoda na korzystanie z pomocy psychologicznej może być wyrażona przez przedstawiciela ustawowego. W takich sytuacjach psycholog powinien osobie korzystającej z pomocy udzielić jak najpełniejszych informacji, adekwatnie do jej zdolności poznawczych.

W sytuacji pomocy psychologicznej realizowanej wobec osób poniżej 18. roku życia zgodę powinien wydać opiekun dziecka, czyli rodzic (bądź rodzice) posiadający pełnię praw rodzicielskich, opiekun prawny mający prawo do reprezentacji dziecka lub inna osoba uprawniona do reprezentacji na podstawie przepisów szczególnych / orzeczenia sądu. Jeśli pełną władzę rodzicielską względem dziecka mają oboje rodzice, to należy przyjąć, że zgodę winni wyrazić oboje. Prawidłowym rozwiązaniem jest przyjęcie zgody od jednego rodzica pod warunkiem dodatkowego oświadczenia, że drugi rodzic, który formalnie nie wyraził zgody, posiada wiedzę o udzielanej pomocy psychologicznej, osobie psychologa i miejscu świadczenia pomocy. Obowiązek poinformowania leży po stronie rodzica, aczkolwiek prawidłową praktyką jest rozmowa telefoniczna psychologa z drugim rodzicem i upewnienie się o jego wiedzy. Konieczne jest bowiem założenie, że rodzic pierwszoplanowy, który zgłosi się z dzieckiem do psychologa, może nie informować drugiego rodzica o tym fakcie i ukryć okoliczności pozostawania w konflikcie. Sytuacja staje się problematyczna, jeśli między rodzicami występuje konflikt co do zgody na korzystanie przez dziecko z pomocy psychologicznej, szczególnie gdy drugi rodzic nie wyraża zgody na udzielenie dziecku pomocy psychologicznej. Kiedy między rodzicami występuje konflikt, warto powierzyć jego rozstrzygnięcie sądowi, występując z prośbą o zgodę zastępczą za rodzica wyrażającego formalny sprzeciw. Z takim wnioskiem występuje rodzic, który chce, by dziecko korzystało dalej z pomocy psychologicznej. Wniosek rozpoznaje sąd opiekuńczy.

W przypadku konieczności zaopatrzenia dziecka w pomoc psychologiczną z uwagi na zagrożenie jego zdrowia i życia, należy objąć dziecko taką pomocą niezwłocznie, także bez zgody jednego z rodziców/opiekunów. Przy czym rekomendujemy, żeby rozmowy ukierunkowane na diagnozę zagrożenia dla zdrowia i życia dziecka trwały maksymalnie 3–4 spotkania. Po nich, w razie diagnozy wskazanego zagrożenia, konieczne jest podjęcie interwencji prawnej przez psychologa (np. zgłoszenie wniosku o wgląd w sytuację dziecka i rodziny czy zgłoszenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa) oraz zmobilizowanie rodzica niekrzywdzącego do podjęcia działań w celu uzyskania zgody zastępczej sądu.

Psycholog pracujący w kontakcie z osobą potrzebującą pomocy jest zobowiązany do zawarcia umowy (kontraktu) dotyczącej określenia zasad współpracy: celów, zakresu, form, metod działań, zakresu tajemnicy zawodowej oraz informacji o potencjalnym ryzyku niepowodzenia (jest to zapisane w art. 10 ust. 2.d. Kodeksu Etycznego Psychologa). Zgoda opiekuna oznacza zgodę osoby uprawnionej do reprezentacji dziecka.

Zasada zachowania tajemnicy zawodowej

Zgodnie z art. 11 Kodeksu Etycznego Psychologa osoby korzystające z pomocy psychologicznej mają prawo do ochrony oraz poszanowania poufności i prywatności. Informacje uzyskane przez psychologa w związku z wykonywaniem przez niego czynności zawodowych są objęte tajemnicą zawodową. O ile to możliwe, tajemnicą zawodową objęty jest także sam fakt uczestniczenia w działaniach. Zgodnie z art. 11 ust. 2.b „**tajemnica zawodowa może zostać uchylona, jeśli istnieje poważne zagrożenie życia lub zdrowia osób, lub gdy tak stanowią przepisy prawa powszechnego**”. Tajemnica zawodowa obowiązuje również po śmierci klienta. Może być uchylona jedynie wtedy, kiedy przemawia za tym dobro wyższe (np. w przypadku poważnego zagrożenia życia lub zdrowia innych lub życia pacjenta) i tylko wobec osób lub instytucji do tego odpowiednich.

Zgodnie z art. 11 ust. 2.c. Kodeksu Etycznego Psychologa „psycholog chroni wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem przez niego czynności zawodowych. Informacjami są m.in. wiadomości dotyczące odbiorcy oraz innych osób, ale także wytwory oraz wyniki testów, w szczególności wyniki surowe. Informacje uzyskane przez psychologa w związku z wykonywaniem przez niego czynności zawodowych są danymi wrażliwymi”. Informacji tych nie można rozpowszechniać wśród współpracowników.

Należy pamiętać o konieczności poinformowania rodziców/opiekunów dziecka o każdym zagrożeniu dla jego zdrowia i życia, np. myślach samobójczych, samookaleczeniu, zażywaniu używek, przemocy rówieśniczej itp.). Warto również pamiętać o tym, że rodzice mają prawo do informacji o zakresie udzielanej dziecku pomocy, o ile nie zagraża to dobru małoletniego.

Zwolnienie z tajemnicy zawodowej

Psycholog może zostać zwolniony z tajemnicy zawodowej w sytuacji poważnego zagrożenia zdrowia bądź życia klienta lub innych osób. Aktualnie jest to jedyna możliwość naruszenia przez niego obowiązku zachowania tajemnicy. **W procesie karnym sąd lub prokurator może zwolnić psychologa z zachowania tajemnicy.** Zwolnienie z tajemnicy zawodowej następuje na podstawie postanowienia, powinno być ono doręczone psychologowi na piśmie. Jeśli postanowienie jest ogłoszone przez sąd na rozprawie, na której obecny jest psycholog, sąd nie ma obowiązku

odrębnego doręczenia postanowienia, a termin do zaskarżenia postanowienia biegnie od momentu ogłoszenia jego treści. Należy zwrócić uwagę na zakres zwolnienia z tajemnicy i traktować je jako obowiązujące. Oznacza to, że jeśli psycholog został zwolniony z tajemnicy zawodowej w zakresie okoliczności związanych z podejrzeniem popełnienia przestępstwa, nie może on wypowiadać się w sprawie okoliczności, które tego nie dotyczą. Tak samo wiąże się to z dokumentacją psychologiczną. Jeśli z treści postanowienia nie wynika, by sąd lub prokurator zwolnił psychologa z tajemnicy psychologicznej w zakresie prowadzonej dokumentacji, należy odmówić wydania takiej dokumentacji, wskazując w odpowiedzi do sądu lub prokuratury, że taka dokumentacja może zostać przekazana po zwolnieniu psychologa z tajemnicy na piśmie.

Należy pamiętać o tym, że tego typu postanowienie uprawomocnia się w terminie 7 dni. Psycholog ma prawny interes w zaskarżeniu takiego postanowienia w sytuacji, gdy wyjawienie tajemnicy objętej pomocą psychologiczną godzi w interes i dobra klienta/klientki.

W procesie cywilnym sąd nie posiada instrumentów, które uprawniają go do zwolnienia psychologa z tajemnicy zawodowej. W sytuacji, gdy psycholog jest wezwany w sprawie cywilnej celem złożenia zeznań objętych tajemnicą zawodową, musi on powołać się na tajemnicę i odmówić odpowiedzi na pytania, które są nią objęte. Ważne jest to, że w procesie cywilnym psycholog może zostać zwolniony z tajemnicy zawodowej przez dysponenta tej tajemnicy, czyli klienta, którego tajemnica dotyczy. Należy pamiętać, że zwolnienie z tajemnicy nie może być dorozumiałe i najlepiej, aby było sformułowane na piśmie adresowanym do psychologa. Dysponentem tajemnicy psychologicznej dotyczącej dziecka są rodzice / opiekunowie prawni posiadający pełną władzę rodzicielską.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów:

1. Psycholog ma obowiązek zachowania w tajemnicy informacji związanych z klientem, uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu.
2. Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej nie może być ograniczony w czasie.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się, gdy:
 - a) zdrowie, życie klienta lub innych osób jest poważnie zagrożone,
 - b) tak stanowią ustawy.

Według art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów, w sytuacji gdy psycholog w trakcie kontaktu z klientem/klientką otrzyma informacje, na podstawie których ustali, że istnieje zagrożenie dla zdrowia, życia

klienta/klientki lub innych osób, **ma prawo sam z mocy ustawy zwolnić się z tajemnicy zawodowej psychologa**. Ważne jest, by swoją decyzję w tym zakresie uargumentował. Dzieje się tak np. w toku postępowań cywilnych, podczas zeznawania w sprawach opiekuńczych, w których zagrożone jest zdrowie psychiczne dzieci.

Psycholog i psychoterapeuta mają prawny obowiązek powiadomienia organów ścigania o popełnieniu przestępstwa określonego w art. 240 § 1 kk w sytuacji powzięcia wiarygodnej wiadomości o podejrzeniu popełnienia takiego przestępstwa. Psycholog jest w takim przypadku zwolniony z obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej z mocy prawa. Wiarygodna wiadomość o podejrzeniu popełnienia przestępstwa wynika ze świadomości psychologa, że w jego odbiorze takie przestępstwo mogło zostać popełnione.

Art. 240. [Karalne niezawiadomienie o przestępstwie]

§ 1.

Kto, mając wiarygodną wiadomość o karalnym przygotowaniu albo usiłowaniu lub dokonaniu czynu zabronionego określonego w art. 118, art. 118a, art. 120–124, art. 127, art. 128, art. 130, art. 134, art. 140, art. 148, art. 156, art. 163, art. 166, art. 189, art. 197 § 3 lub 4, art. 198, art. 200, art. 252 lub przestępstwa o charakterze terrorystycznym, nie zawiadamia niezwłocznie organu powołanego do ścigania przestępstw, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

§ 2.

Nie popełnia przestępstwa określonego w § 1, kto zaniechał zawiadomienia, mając dostateczną podstawę do przypuszczenia, że wymieniony w § 1 organ wie o przygotowywanym, usiłowanym lub dokonanym czynie zabronionym; nie popełnia przestępstwa również ten, kto zapobiegł popełnieniu przygotowywanego lub usiłowanego czynu zabronionego określonego w § 1.

§ 2a.

Nie podlega karze pokrzywdzony czynem wymienionym w § 1, który zaniechał zawiadomienia o tym czynie.

§ 3.

Nie podlega karze, kto zaniechał zawiadomienia z obawy przed odpowiedzialnością karną grożącą jemu samemu lub jego najbliższym.

Przestępstwa wskazane w art. 240 Kodeksu karnego:

- art. 18 – ludobójstwo,
- art. 115 § 20 – przestępstwa o charakterze terrorystycznym,

- art. 118 – masowy zamach,
- art. 120 – stosowanie środków masowej zagłady,
- art. 121 – wytwarzanie lub gromadzenie środków masowej zagłady, lub obrót nimi,
- art. 122 – stosowanie niedopuszczalnych sposobów lub środków walki,
- art. 123 – zamach na życie lub zdrowie jeńców wojennych lub ludności cywilnej,
- art. 124 – przestępne naruszenia prawa międzynarodowego,
- art. 127 – zamach stanu,
- art. 128 – zamach na konstytucyjny organ RP,
- art. 130 – szpiegostwo,
- art. 134 – zamach na życie Prezydenta RP,
- art. 140 – zamach na jednostkę sił zbrojnych RP,
- art. 148 – zabójstwo,
- art. 156 – ciężki uszczerbek na zdrowiu,
- art. 163 – spowodowanie zdarzenia powszechnie niebezpiecznego,
- art. 166 – zawładnięcie statkiem wodnym lub powietrznym,
- art. 189 – pozbawienie wolności,
- art. 197 § 3 i 4 – zgwałcenie w typach kwalifikowanych,
- art. 198 – seksualne wykorzystanie bezradności lub niepoczytalności,
- art. 200 § 1, 3, 4, 5 – pedofilia, prezentowanie małoletniemu poniżej lat 15 treści pornograficznych, prezentowanie takiemu małoletniemu wykonania czynności seksualnej, prowadzenie reklamy lub promocji rozpowszechniania treści pornograficznych,
- art. 252 – wzięcie zakładnika.

Zasady zarządzania informacjami

Pracując z osobami pokrzywdzonymi, psychologowie powinni pamiętać o zasadach zarządzania informacjami pozyskiwanymi od klientów oraz ochronie ich danych osobowych. Informacje pozyskiwane przez psychologów są informacjami wrażliwymi, które należy w szczególności sposób chronić i zabezpieczać. Co do zasady psycholog powinien zarządzać tymi informacjami, pamiętając o konieczności zachowania tajemnicy zawodowej dotyczącej nie tylko informacji przekazywanych przez klientów, ale też samego faktu korzystania z pomocy.

Kodeks Etyczny Psychologa **art. 11 ust. 3.a.**: „Psycholog w sposób odpowiedzialny i rzetelny zarządza informacjami dotyczącymi działań psychologicznych. Świadomie, odpowiedzialnie i z poszanowaniem

zasad prawa zarządza powierzonymi mu danymi odbiorców. Dotyczy to w szczególności bezpieczeństwa procedur pozyskiwania, przetwarzania, przechowywania i transmisji danych zarówno w formie tradycyjnej, jak i elektronicznej”.

W sytuacji przekazywania informacji instytucjom lub innym pracownikom o zakresie udzielanych danych decyduje psycholog, uwzględniając cel i przepisy prawa powszechnego. Kwestia ta jest uregulowana w art. 11 ust. 3.c Kodeksu Etycznego Psychologa.

Psychologowie pracujący z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem powinni pamiętać o jeszcze jednym artykule Kodeksu Etycznego Psychologa. Zgodnie z art. 11 ust. 3.b. „psycholog, występując w roli zawodowej, przekazuje informacje tylko w zakresie swoich kompetencji. W szczególności psycholog nie wypowiada się na temat psychologicznych charakterystyk osób, które nie uczestniczyły w prowadzonych przez niego działaniach psychologicznych. Wyjątki od tej reguły określają przepisy prawa powszechnego”. Psycholog, słuchając relacji osób pokrzywdzonych, wielokrotnie dowiaduje się o wielu szczegółach z życia i funkcjonowania sprawcy. W tego typu sytuacjach niedopuszczalne jest wypowiedanie się o tych osobach i próba postawienia im diagnozy. Warto natomiast pamiętać o tym, że pozyskiwane informacje mogą służyć do edukacji osoby pokrzywdzonej o realnych i prawnych możliwościach postawienia takiej diagnozy w sytuacji prawdopodobieństwa występowania zaburzeń psychicznych lub uzależnień. To istotne, zwłaszcza w sytuacji, kiedy osoba pokrzywdzona pozostaje w więzi lub relacji zależności ze sprawcą.

Kolejną kwestią jest prawo klienta do informacji o przebiegu procesu pomocowego oraz wniosków i zaleceń wynikających z podjętych działań psychologicznych. Prawem do pozyskiwania tego typu informacji dysponują także rodzice dzieci korzystających z pomocy psychologicznej. Psycholog ma obowiązek wystawić zaświadczenie o korzystaniu przez klientów z pomocy psychologicznej. Ta kwestia jest uregulowana w art. 11 ust. 3.e. Kodeksu Etycznego Psychologa: „Odbiorca ma prawo do uzyskania informacji zwrotnej, w szczególności dotyczącej wniosków i zaleceń wynikających z podjętych działań psychologicznych. Informacje te powinny być przekazane językiem zrozumiałym dla odbiorcy. Psycholog na prośbę odbiorcy lub zleceniodawcy wystawia pisemną opinię psychologiczną, zawierającą w szczególności wnioski wynikające z podjętych działań, dotyczy to zwłaszcza diagnozy psychologicznej. Psycholog na prośbę odbiorcy lub zleceniodawcy wystawia zaświadczenie dotyczące uczestnictwa w działaniach psychologicznych”.

Odmowa udzielenia pomocy

Psycholog może odmówić udzielenia pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem w następujących sytuacjach:

- Konflikt interesów w związku z pozostawaniem w bliskich relacjach lub pokrewieństwie z osobą potrzebującą pomocy.
- Udzielenie pomocy zagraża dobru psychologa.
- W sytuacji gdy klient korzysta równocześnie z pomocy innego psychologa.
- W sytuacji gdy istotniejsze od pomocy psychologicznej jest podjęcie działań związanych z ochroną życia lub zdrowia klienta np. hospitalizacji.
- Brak zgody osób upoważnionych do udzielenia zgody (np. w przypadku dziecka zgody obojga rodziców lub formalny sprzeciw jednego z rodziców).

Psycholog jako świadek

Psychologowie pracujący z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem występują jako świadkowie w toczących się postępowaniach przygotowawczych i sądowych. Zeznania psychologów są istotnym materiałem dowodowym, ponieważ psychologowie dysponują bogatymi informacjami na temat klientów. W sytuacji występowania jako świadek w sądzie warto pamiętać o:

1. Zwolnieniu z tajemnicy zawodowej – w sprawach karnych z tajemnicy zwalnia prokurator lub sąd. Psycholog może składać zeznania jedynie po uprzednim zwolnieniu z tajemnicy. W sytuacji kiedy tego zwolnienia nie ma lub oczekuje się na jego uprawomocnienie, psycholog powinien wnioskować o odroczenie zeznania do czasu uprawomocnienia się zwolnienia.
2. Psycholog ma prawo zaskarżyć decyzję prokuratora lub sądu o zwolnieniu go z tajemnicy zawodowej, jeśli przemawia za tym dobro osoby pokrzywdzonej, a informacje, które ma udzielić psycholog, mogą być pozyskane przez organy wymiaru sprawiedliwości w inny sposób.
3. Psychologa z tajemnicy zawodowej może zwolnić również osoba, której ta tajemnica dotyczy, poprzez złożenie oświadczenia (najlepiej w formie pisemnej) bezpośrednio psychologowi z zaznaczeniem, czego zwolnienie dotyczy (zakres zwolnienia).
4. Psycholog powinien w swojej dokumentacji zapisywać fakty, które są mu przekazywane przez osobę pokrzywdzoną, dotyczące doświadczonego przestępstwa lub przestępstw. Warto przekazywane informacje

zapisywać precyzyjnie (co konkretnie się stało, kiedy, okoliczności zdarzenia).

5. W sytuacji rozmowy z dzieckiem i powzięcia informacji o tym, że jest ono krzywdzone, psycholog powinien sporządzić notatkę służbową zawierającą datę rozmowy, okoliczności oraz opis treści ujawnionych przez dziecko. Najkorzystniej jest zapisywać konkretne sformułowania, których dziecko użyło w rozmowie.
6. W trakcie przesłuchania psycholog zdaje relację z informacji, które powziął od klienta. Psycholog składający zeznania przekazuje informacje, które pozyskał od klientów w trakcie spotkań z nimi.
7. Realizujący pomoc psychologiczną psycholog w roli świadka nie powinien dokonywać oceny i diagnozy. Tego typu uprawnienia należą do zadań psychologa sądowego, który jest powoływany przez sąd w celu wydania opinii psychologicznej.
8. Psycholog może skorzystać z pomocy psychologicznej adresowanej do świadków przestępstw i realizowanej przez Ośrodki Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przesłuchaniem.

Podsumowanie

Psychologowie pracujący w obszarze pomocy osobom pokrzywdzonym powinni oprócz specjalistycznych kompetencji terapeutycznych i pomocowych rozwijać również podstawowe kompetencje prawne. W tym celu psychologowie winni znać akty prawne uwzględnione w literaturze oraz na bieżąco aktualizować swoją wiedzę w tym zakresie. Jest to istotne z uwagi na bezpieczeństwo klientów, ale też samych psychologów, którzy zobowiązani są realizować swoje działania zgodnie z prawem. Każdy psycholog powinien mieć wiedzę dotyczącą zwolnienia go z tajemnicy zawodowej.

Literatura:

- Aleksandrowicz J.W., 2000, *Psychoterapia. Podręcznik dla studentów, lekarzy i psychologów*, Warszawa.
- Altmaier E.M., Hansen J.C. (red.), 2012, *The Oxford handbook of counseling psychology*, Oxford.
- Czabała J. Cz., 2016, *Poradnictwo psychologiczne a psychoterapia*, [w:] „Roczniki Psychologiczne” Lublin 2016, z. 3, 519–533.
- James R.K., Gilliland B.E., 2006, *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, Warszawa.

Kodeks Etyczny Psychologa, b.d., [online] <https://psych.org.pl/dla-psychologow/kodeks-etyczny> [dostęp: 03.06.2023].

Kubacka-Jasiecka D., 2010, *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Warszawa.

Sęk H., 2001, *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*, Warszawa.

Akty prawne:

Program Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019–2021, [online] <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/program-pomocy-osobom-pokrzywdzonym-przestepstwem-na-lata-2019-2021> [dostęp: 03.06.2023].

Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2123 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (Dz.U. z 2023 r. poz. 289, 535, 1606).

Ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. z 2019 r. poz. 1026 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ V

Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez prawników

Celem tego rozdziału jest opis standardów profesjonalnej pomocy świadczonej przez prawników pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Rozdział składa się z trzech części. W pierwszej opisano specyfikę pomocy prawnej realizowanej na rzecz osób pokrzywdzonych. W drugiej części omówiono niezbędne kompetencje, które są istotne w tego typu pracy. Trzecia natomiast zawiera opis zasady udzielania pomocy prawnej.

Specyfika pomocy prawnej

Pomoc prawna świadczona w Okręgowych Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przestępstwem jest jedną z efektywniejszych form zatrzymania sytuacji krzywdzenia i podejmowania działań ukierunkowanych na ukaranie sprawcy. Korzystając z pomocy prawnej, osoby pokrzywdzone, jak również osoby im najbliższe, oczekują wymiernych efektów wsparcia ukierunkowanych na zmianę ich sytuacji faktycznej. Pomoc prawna to szczególnie rodzaj usług świadczonych podmiotom stosunków prawnych w celu ochrony ich prawnie chronionych interesów. W ramach OPPP takim podmiotem stosunków prawnych są osoby pokrzywdzone przestępstwem oraz osoby im najbliższe, które zgłoszą się do Ośrodka z prośbą o udzielenie pomocy. Pomoc prawna dla osób pokrzywdzonych przestępstwem jest skoncentrowana na zdiagnozowaniu i nazwaniu faktu pokrzywdzenia przestępstwem, a następnie dostosowaniu do szczególnej sytuacji osoby pokrzywdzonej narzędzi prawnych zmierzających do zatrzymania krzywdzenia, ukarania sprawcy oraz uregulowania sytuacji prawnej osoby pokrzywdzonej na wielu obszarach. Musimy zdawać

sobie sprawę z tego, że pokrzywdzenie przestępstwem niejednokrotnie wymaga od prawników podejmowania działań zarówno w obszarze prawa rodzinnego, jak i cywilnego. Jest to konsekwencja charakteru przestępstwa, jakiego doświadczyła osoba pokrzywdzona. W przypadku przemocy w rodzinie konieczne jest uregulowanie sytuacji opiekuńczej małoletnich dzieci, które w tej rodzinie wzrastają, jak również uregulowanie sytuacji prawnej osoby pokrzywdzonej w kontekście chociażby zabezpieczenia majątkowego. To powoduje, iż pomoc prawna, świadczona w ramach Ośrodka, koncentruje się nie tylko na wszczęciu i monitorowaniu procedury postępowania karnego, ale wymaga także od prawnika uregulowania sytuacji prawnej klienta w wielu dziedzinach prawa. Osoba pokrzywdzona, korzystająca z pomocy prawnej, oczekuje od prawnika opracowania strategii, która pozwoli uwierzyć klientowi w realność świadczonej pomocy. Z perspektywy osoby pokrzywdzonej istotne jest, by z rozpoczęciem działań prawnych zmierzających do zatrzymania sytuacji krzywdzenia możliwe stało się ustalenie stanu, do którego osoba pokrzywdzona zmierza, korzystając z pomocy prawnej w ramach Ośrodka. Należy uświadomić klientowi sytuację, w jakiej się znajduje w chwili rozpoczęcia korzystania z pomocy prawnej, oraz pokazać mu, dokąd zmierza ta pomoc i jakich efektów ma prawo oczekiwać (bez wchodzenia w kompetencje organów wymiaru sprawiedliwości); pokrzywdzony powinien zrozumieć, że jego położenie nie jest beznadziejne i że istnieją prawne możliwości reakcji. Ważne jest, by na każdym etapie świadczonej pomocy prawnej informować osoby pokrzywdzone, że w ramach pomocy prawnej nie mamy możliwości zagwarantowania żadnych rozstrzygnięć, jest to bowiem rola organów wymiarów sprawiedliwości. To, co możemy zrobić, to edukować w granicach świadczonej pomocy prawnej o dostępnych środkach odwoławczych, służących do zaskarżenia decyzji, z którą osoba pokrzywdzona się nie zgadza.

Pomoc prawna świadczona w OPPP – poza edukacją prawną i budowaniem świadomości prawnej – to także podejmowanie wymiernych działań ukierunkowanych na wdrożenie planu pomocy i strategii pomocowych. Zadaniem prawników w OPPP jest przygotowywanie i udostępnianie klientowi/klientce projektów pism procesowych, możliwych do wykorzystania w toku podejmowanych przez osobę pokrzywdzoną czynności procesowych. Należy podkreślić, iż prawnicy posiadający tytuł zawodowy, mimo że formalnie nie podpisują się pod sporządzonym projektem pisma procesowego, ponoszą odpowiedzialność zawodową za jego treść. Taka informacja przekazana osobie pokrzywdzonej przestępstwem daje jej

poczucie uważności i profesjonalizmu, które są elementem budowania poczucia sprawczości klienta i przejmowania przez niego samego odpowiedzialności za swoją sytuację życiową. Niestety w Polsce nadal funkcjonuje mit, że profesjonalna pomoc prawna jest kosztowna i że wiele osób w trudnej sytuacji materialnej na taką pomoc nie stać. Zgodnie z założeniem Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości świadczona pomoc prawna adresowana do osób pokrzywdzonych nie powinna różnić się od tej, jaką osoby pokrzywdzone mogą sobie zapewnić komercyjnie. Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem mają zagwarantować pomoc prawną na najwyższym poziomie, tak by odbiorca nie miał poczucia, że przez nieponoszenie formalnie kosztów usług prawnych pomoc jest mu gorzej świadczona.

Podczas ogólnopolskich badań diagnostycznych zarówno prawnicy OPPP uczestniczący w badaniach, jak i osoby pokrzywdzone przestępstwem zwracali uwagę na ograniczony zakres świadczonej pomocy prawnej. W ramach OPPP pomoc prawna koncentruje się bowiem na udzielaniu informacji prawnej, konstruowaniu projektów pism procesowych oraz szeroko rozumianej edukacji prawnej dotyczącej prawa i obowiązków osoby pokrzywdzonej, zmierzającej do pokazania sposobu rozwiązania problemu prawnego. Większość respondentów wskazywała, że największym mankamentem pomocy prawnej świadczonej w OPPP jest brak możliwości reprezentacji interesów osoby pokrzywdzonej przed instytucjami/organami wymiaru sprawiedliwości. Wynika to przede wszystkim z tego, że każdy prawnik, z uwagi na własne doświadczenie i posiadane kompetencje, może mieć różne strategie rozwiązania problemu. To nie oznacza oczywiście, że te strategie wzajemnie się wykluczają czy pokazują niekompetencje prawników, albowiem w prawie można różnymi drogami osiągnąć ten sam cel. Przykładem tego jest nakazanie sprawcy przemocy w rodzinie opuszczenia wspólnie zajmowanego domu wraz z osobą pokrzywdzoną przestępstwem. Osoba pokrzywdzona przestępstwem może dochodzić ochrony siebie i osób najbliższych na podstawie następujących rozwiązań prawnych:

- art. 11a. ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2021 r. poz. 1249),
- art. 275 § 3 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 1375),
- art. 39 ust. 2e. ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1138),

- art. 13 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 725).

Dobór dostępnych rozwiązań prawnych jest każdorazowo warunkowany indywidualną sytuacją osoby pokrzywdzonej oraz sytuacją jej otoczenia. Poza wskazanymi rozwiązaniami można dojść do izolacji sprawcy od osoby pokrzywdzonej przestępstwem poprzez dokonanie podziału majątku wspólnego (o ile wspólnie zajmowana nieruchomość stanowi składnik majątku wspólnego), ewentualnie poprzez zniesienie współwłasności (o ile zajmowana nieruchomość stanowi współwłasność sprawcy i osoby pokrzywdzonej przestępstwem). Mając na uwadze specyfikę problemu pokrzywdzenia przestępstwem, nie da się opracować i wdrożyć stałych i jednolitych schematów postępowania, albowiem zmienne czynniki każdorazowo będą wynikały z indywidualnej i szczególnej sytuacji osoby pokrzywdzonej przestępstwem, czemu winny być poświęcone szczegółowa diagnoza problemowa i diagnoza potrzeb przeprowadzone przez prawnika przy pierwszym kontakcie.

Niezbędne kompetencje

Zgodnie z wytycznymi Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości pomocy prawnej w dotychczasowych konkursach ofert mógł udzielać radca prawny, adwokat, notariusz lub komornik, zaś aplikant adwokacki/radcowski/notarialny/komorniczy po odbyciu co najmniej sześciu miesięcy aplikacji. Pomocy prawnej mogli również udzielać absolwenci prawa na uczelniach polskich lub zagranicznych uznanych w Polsce i mający tytuł zawodowy magistra – pod warunkiem co najmniej dwuletniego doświadczenia w zakresie udzielania pomocy prawnej lub stosowania prawa. Założeniem Dysponenta Funduszu zapewne jest, że osoby posiadające tytuł zawodowy, będące w trakcie jego zdobywania lub posiadające doświadczenie w świadczeniu porad prawnych, mają wystarczające kwalifikacje do udzielania pomocy w Ośrodkach. W związku z przeprowadzanymi badaniami diagnostycznymi na terenie całej Polski, jak również na skutek własnych doświadczeń, zasadne jest doprecyzowanie wymagań kompetencyjnych wobec osób, które w ramach OPPPP mają świadczyć pomoc prawną osobom pokrzywdzonym lub członkom ich rodzin.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że osoba, która będzie udzielała pomocy prawnej osobom pokrzywdzonym, winna legitymować się co najmniej dwuletnim doświadczeniem świadczenia pomocy adresowanej do

takich osób. Specyfika problemu, jak również grup odbiorców, wymaga od organizacji pozarządowych prowadzących OPPP zapewnienia dostępu do prawników znających nie tylko przepisy prawa, ale także posiadających doświadczenie praktyczne w ich stosowaniu. Nie jest możliwe, by prawnik, który nigdy nie zajmował się przepisami prawa karnego i procedury karnej, w szczególności nie stosował rozwiązań prawnych w praktyce, mógł efektywnie udzielić porady prawnej, ukierunkowanej na praktyczne informacje, jakże ważne dla odbiorcy. Osoba pokrzywdzona przestępstwem i korzystająca z pomocy prawnej w ramach OPPP oczekuje informacji o tym, jak będzie przebiegało postępowanie, w którym ma uczestniczyć. Brak dokładnych informacji o przebiegu postępowania przygotowawczego, czasie jego trwania, a następnie o kolejnych, możliwych czynnościach procesowych może skutkować i niestety niejednokrotnie skutkuje wycofaniem się osób pokrzywdzonych z dochodzenia swoich praw na drodze prawnej. Osoba pokrzywdzona powinna przede wszystkim wiedzieć, że poza systemem ochrony osób pokrzywdzonych, funkcjonującym w polskim systemie prawnym, istnieje również fundamentalne prawo sprawcy do obrony. Rolą prawnika świadczącego pomoc prawną w Ośrodku jest także wyjaśnienie, w jaki sposób sprawca będzie mógł korzystać ze swojego prawa w toku postępowania karnego. Co ważne, osoby pokrzywdzone, które mają świadomość procedur i zasad obowiązujących w toku postępowania karnego, nie doświadczają wtórnej wiktymizacji. Stąd konieczne wydaje się, by prawnik świadczący pomoc prawną w ramach OPPP poza tytułem zawodowym posiadał również praktyczne doświadczenie.

Innymi ważnymi kompetencjami, które powinien posiadać prawnik świadczący pomoc prawną adresowaną do osób pokrzywdzonych przestępstwem, są kompetencje interpersonalne, komunikacyjne – ukierunkowane na aktywne słuchanie, parafrazowanie, empatię oraz poszanowanie tempa procesów decyzyjnych osób pokrzywdzonych. Niejednokrotnie prawnicy udzielający pomocy prawnej mają wysoki poziom sprawczości i zadaniowości, kompletnie niekompatybilny z sytuacją i gotowością osób pokrzywdzonych przestępstwem. Osoba pokrzywdzona, szczególnie ta, która tkwi w relacji krzywdzenia przez wiele lat, nie ma wypracowanej sprawczości działania. Towarzyszące osobom pokrzywdzonym poczucie bezsilności i bezradności eliminuje gotowość do podejmowania jakichkolwiek konstruktywnych działań. Stąd konieczna jest współpraca interdyscyplinarna prawnika i psychologa w zakresie przygotowania osoby pokrzywdzonej do podjęcia skutecznych i efektywnych działań zmierzających do zatrzymania sytuacji krzywdzenia. Niejednokrotnie zdarza się,

że prawnicy przyjmują na siebie procesy decyzyjne, jak również formalne działania, nie akceptując braku gotowości osób pokrzywdzonych do wszczynania procedur prawnych. Z perspektywy klienta takie działanie przypomina aktywność sprawcy, który niejednokrotnie nie liczy się z gotowością i stanowiskiem osoby pokrzywdzonej. Stąd bardzo ważne jest, aby prawnicy świadczący pomoc prawną w ramach OPPP posiadali umiejętność zrozumienia szczególnej sytuacji osoby pokrzywdzonej, mając na uwadze charakter i rodzaj popełnionego na jej szkodę przestępstwa. Z perspektywy prawnej i skuteczności podejmowanych działań istotne jest przygotowanie osoby pokrzywdzonej do zmierzenia się z procedurami prawnymi, co zapewni trwałe zmiany w jej sytuacji życiowej. Należy wskazać, że zarówno prawnicy, którzy kończą studia prawnicze, jak również ci, którzy uzyskują tytuł zawodowy adwokata czy radcy prawnego, w ramach przygotowania zawodowego w minimalnym stopniu trenują swoje kompetencje interpersonalne, przydatne w specyficznej pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Na studiach prawniczych, a także podczas szkoleń zawodowych na aplikacje prawnicze nie ma przedmiotów poświęconych osobliwej sytuacji osób pokrzywdzonych przestępstwem, w szczególności ich sytuacji emocjonalnej. To powoduje, że prawnicy rozpoczynający pracę na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem koncentrują się ściśle na stosowaniu przepisów prawa, pomijając szczególną sytuację emocjonalną i bytową osoby pokrzywdzonej. Skutkiem tego staje się niska efektywność świadczonej pomocy prawnej, jak również wycofywanie się osób pokrzywdzonych z dochodzenia przez siebie praw. Konieczne jest, by każdy prawnik świadczący pomoc prawną w ramach OPPP był zobowiązany do stałego podnoszenia kompetencji interpersonalnych i zdobywania wiedzy o sytuacji osób pokrzywdzonych nie tylko z perspektywy prawnej, ale także psychologicznej. Mając na uwadze, że statystycznie najwięcej osób korzystających z pomocy w Ośrodkach zgłasza się z problemem przemocy w rodzinie, normą powinno być ukończenie przez tamtejszych prawników Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie – pierwszego stopnia, tak by wiedza, jaką gwarantuje szkolenie, stanowiła podstawę zrozumienia problematyki zjawiska przemocy. Rekomendowanym rozwiązaniem jest zapewnienie organowi prowadzącemu OPPP stałych środków finansowych na podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadry merytorycznej, w tym prawników. Konieczne jest warunkowanie wdrażania standardów świadczonej pomocy podejmowanymi przez kadrę merytoryczną stałymi i systematycznymi działaniami ukierunkowanymi na podnoszenie własnych kwalifikacji oraz superwizję

własnej pracy. W przypadku pomocy prawnej należałoby zwrócić uwagę na zasadność wprowadzenia superwizji przypadków – rozumianej jako interdyscyplinarnej analizy zespołowej sytuacji konkretnej osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Pozwoliłoby to prawnikom na zrozumienie sytuacji klienta z perspektywy osób pierwszego kontaktu, psychologa, psychiatry, pracownika socjalnego oraz umożliwiłoby dostosowanie prawnych narzędzi pomocowych do szczególnej sytuacji klienta/klientki. Nasze doświadczenie wskazuje, że te same sytuacje dotyczące tej samej osoby są różnorodnie odbierane i interpretowane przez specjalistów z różnych dziedzin – wynika to przede wszystkim ze skoncentrowania się przez specjalistów na różnych obszarach funkcjonowania osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Tylko spójny i kompleksowy obraz pokrzywdzonego pozwoli specjalistom, w tym prawnikom, dobrać narzędzia pomocowe, które będą dostosowane do specyficznej sytuacji klienta i zapewnią trwałe i efektywne rozwiązanie problemu.

Reasumując, należy wskazać, że prawnik, który w ramach OPPP ma świadczyć pomoc prawną adresowaną do osób pokrzywdzonych przestępstwem powinien:

- 1) Legitymować się uprawnieniami do wykonywania zawodu radcy prawnego, adwokata, notariusza lub komornika, bądź legitymować się statusem aplikanta adwokackiego/radcowskiego/notarialnego/komorniczego, ale tylko po odbyciu co najmniej sześciu miesięcy aplikacji, lub być absolwentem prawa na uczelniach polskich lub zagranicznych uznanych w Polsce i mieć tytuł zawodowy magistra – pod warunkiem co najmniej dwuletniego doświadczenia w zakresie udzielania pomocy prawnej lub stosowania prawa.
- 2) Posiadać minimum dwuletnie doświadczenie w zakresie udzielania pomocy prawnej lub stosowania prawa adresowanego do osób pokrzywdzonych przestępstwem.
- 3) Ukończyć szkolenie z zakresu specyficznej sytuacji osoby pokrzywdzonej przestępstwem (np. Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie) oraz minimum raz w roku uczestniczyć w szkoleniach podnoszących kwalifikacje w zakresie pracy/kontakt z osobą pokrzywdzoną przestępstwem.
- 4) Uczestniczyć w superwizji problemowej/zespołowej dotyczącej pracy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Zasady udzielania pomocy prawnej

Pomoc prawna w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem powinna być świadczona zgodnie z potrzebą wynikającą z indywidualnego programu wychodzenia ze skutków pokrzywdzenia przestępstwem, a w przypadkach interwencyjnych – świadczona przed opracowaniem indywidualnego programu w razie, gdy wymaga tego stan faktyczny i sytuacja prawna osoby pokrzywdzonej oraz dobro jej rodziny. Niejednokrotnie osoby pokrzywdzone zgłaszają się do Ośrodków w sytuacji bezpośredniego zagrożenia dla zdrowia i życia, która wymaga podjęcia natychmiastowych działań ochronnych przy udziale prawnika OPPP. W takich przypadkach należy rozgraniczyć działania prawne realizowane w ramach planu pomocy od podejmowania działań i czynności o charakterze prawnym, które zmierzają do zapewnienia bezpieczeństwa osobie pokrzywdzonej. W sytuacji gdy prawnik przeprowadzający rozmowę diagnostyczną uzyska informacje świadczące o wystąpieniu bezpośredniego zagrożenia dla zdrowia i życia osoby pokrzywdzonej lub osoby jej najbliższej, jest zobowiązany do tego, by poinformować o takim zagrożeniu klienta/klientkę oraz zaproponować dostępne prawne rozwiązania będące reakcją na występujące zagrożenie. Zadaniem prawnika jest również skontaktować się z instytucjami pomocowymi, które w związku z bezpośrednim zagrożeniem dla zdrowia i życia mogą udzielić dodatkowej pomocy i wsparcia osobie pokrzywdzonej w okresie oczekiwania na efekty podjętych działań prawnych.

Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. o ochronie i pomocy dla pokrzywdzonego i świadka (Dz.U. z 2015 r. poz. 21) w art. 2 wskazuje, że przy ocenie stopnia zagrożenia dla życia i zdrowia pokrzywdzonego, świadka lub osób im najbliższych bierze się pod uwagę ich właściwości i warunki osobiste, związek ze sprawcą, rodzaj, sposób i okoliczności popełnienia czynu oraz motywacje sprawcy. W 2016 roku Rada do spraw Pokrzywdzonych Prześstępstwem funkcjonująca przy Ministrze Sprawiedliwości wypracowała narzędzie, które stanowi odpowiedź na zobowiązania Unii Europejskiej w zakresie implementacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/29/UE z dnia 25 października 2012 r. ustanawiającej normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw. Kwestionariusz indywidualnej oceny szczególnych potrzeb osoby pokrzywdzonej został opracowany zarówno dla służb pomocowych, jak również dla organizacji pozarządowych świadczących specjalistyczną pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Formularz stanowi istotną pomoc dla wszystkich, do których zwrócą się osoby pokrzywdzone z prośbą o niezbędne

wsparcie, umożliwia prawidłową ocenę potrzeb osób pokrzywdzonych. Materiałem bazowym do opracowania kwestionariusza oceny sytuacji osoby pokrzywdzonej był dokument opracowany w ramach europejskiego projektu EVVI realizowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości Francji, Ministerstwo Sprawiedliwości Hiszpanii, Prokuraturę Generalną Wielkiej Brytanii, organizację APAV z Portugalii oraz Ministerstwo Sprawiedliwości RP.

Kwestionariusz oceny sytuacji i potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem był konsultowany pod kątem pomocy specjalistycznej, a następnie pilotażowo wdrażany w Okręgowych Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przesłaniem jako dodatkowy dokument do wniosku o udzielenie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Poza informacjami ogólnymi o osobie pokrzywdzonej, wypełniający kwestionariusz określał osobiste czynniki ryzyka, zagrożenie i obawę przed dalszym pokrzywdzeniem, które stanowiły podstawę do ustalenia stopnia zagrożenia dla życia i zdrowia osoby pokrzywdzonej, świadka lub osób im najbliższych. Co istotne, dane do wypełnienia kwestionariusza pochodziły bezpośrednio z wywiadu przeprowadzonego z osobą pokrzywdzoną, a więc brała ona czynny udział w ustalaniu i określaniu stopnia zagrożenia dla swojego zdrowia i życia. Z doświadczenia organizacji wynika, że osoby pokrzywdzone niejednokrotnie nie zdają sobie sprawy z zagrożenia, które ich dotyczy. Zadaniem prawnika jest zatem wyjaśnienie stopnia zagrożenia dla zdrowia i życia pokrzywdzonego, świadka lub osób im najbliższych oraz wskazanie prawnych rozwiązań minimalizujących to zagrożenie i zapewniających bezpieczeństwo w przypadku jego wystąpienia. Należy wykonać to w taki sposób, by osoba pokrzywdzona miała poczucie, iż jest w stanie przy udziale specjalistycznej pomocy zapewnić sobie poczucie bezpieczeństwa i zminimalizować zagrożenie. Jednocześnie ważne jest, aby klient/klientka nie poczuł(a) paraliżującego lęku przed podejmowaniem jakichkolwiek działań mogących wyzwoić taką aktywność sprawcy, która skutkowałaby realnym zagrożeniem dla zdrowia i życia. Ważne jest, by osoba pokrzywdzona korzystająca z pomocy prawnej zobaczyła realność zaproponowanych rozwiązań, ale również widziała alternatywne rozwiązania prawne sytuacji, w jakiej się znajduje.

Doświadczenie w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem dowodzi przecież, że część z nich wymaga zastosowania szczególnych środków ochrony przed wtórną i ponowną wiktyimizacją bądź zastraszaniem czy też odwetem ze strony sprawcy. Dyrektywa w art. 22 ust. 2 wskazuje przesłanki, którymi należy kierować się w celu

ujawnienia pokrzywdzonych zasługujących na szczególne traktowanie w ramach prowadzonej indywidualnej oceny potrzeb. Są to:

- cechy osobowe pokrzywdzonego,
- rodzaj lub charakter przestępstwa,
- okoliczności przestępstwa.

Kwestionariusz oceny sytuacji i potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem pod kątem pomocy specjalistycznej umożliwia odnotowanie właściwej, szczególnej przesłanki, wskazującej na konieczność przeprowadzenia działań interwencyjnych oraz całkowicie indywidualnej oceny potrzeb w postaci wieku, niepełnosprawności, kwalifikacji prawnej czynu, okoliczności przestępstwa, istnienia związku między pokrzywdzonym a sprawcą, a także innych, właściwych przesłanek.

Zgodnie z art. 22 ust. 4 dyrektywy zakłada się, że dzieci będące pokrzywdzonymi mają szczególne potrzeby w zakresie ochrony i zawsze są poddawane indywidualnej ocenie. Zgodnie zaś z art. 2 ust. 2c. dziecko oznacza każdą osobę w wieku poniżej 18. roku życia. Punkt 55 części wstępnej dyrektywy wskazuje na wiek jako element cech osobowych osoby pokrzywdzonej, na który należy zwrócić szczególną uwagę – dotyczy to również osób starszych, które często mają szczególne potrzeby w zakresie środków ochrony. Szczególną grupą osób pokrzywdzonych, co do których winna być przeprowadzona ocena sytuacji i stopnia zagrożenia w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem, jest także grupa osób z niepełnosprawnościami. Za osobę z niepełnosprawnościami w rozumieniu dyrektywy należy uznać osobę niezdolną do pracy w rozumieniu art. 14 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, a zatem taką osobę, która całkowicie lub częściowo utraciła zdolność do pracy zarobkowej z powodu naruszenia sprawności organizmu i nie rokuje odzyskania zdolności do pracy po przekwalifikowaniu. Za osobę niepełnosprawną powinna być również uznana osoba niezdolna do samodzielnej egzystencji, taka, wobec której stwierdzono naruszenie sprawności organizmu w stopniu powodującym konieczność stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innej osoby w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych.

Co do kwalifikacji prawnej czynu, uzasadniającej objęcie osoby pokrzywdzonej szczególną opieką specjalistyczną w związku z oceną zagrożenia dla zdrowia i życia, dyrektywa wyraźnie wymienia rodzaje przestępstw, w wyniku których osoby pokrzywdzone powinny być poddane indywidualnej ocenie i szczególnej ochronie. Są one następujące:

- handel ludźmi (art. 189a. § 1 i 2 kk),
- terroryzm (art. 117–126b. kk, art. 163–172 kk, art. 134 kk, art. 136 kk – jeżeli czyn spełnia przesłanki z art. 115 § 20 kk),

- przestępczość zorganizowana (art. 258 kk),
- przemoc w rodzinie (art. 148 § 1–4 kk, art. 156 § 1–3 kk, art. 157 § 1 kk, art. 189 kk, art. 190 kk, art. 190a., art. 191 kk, art. 191a. kk, art. 197 § 1–3 kk, art. 198 kk, art. 199 kk, art. 200 § 1 i 2 kk, art. 201 kk, art. 202 § 1–4b kk, art. 203 kk, art. 207 kk, art. 208 kk – jeżeli dotyczą osoby najbliższej w rozumieniu art. 115 § 11 kk),
- przemoc seksualna lub wykorzystywanie seksualne, przemoc na tle płciowym (art. 197 § 1–3 kk, art. 198 kk, art. 199 kk, art. 200 § 1 i 2 kk, art. 201 kk, art. 202 § 1–4b kk, art. 203 kk, art. 204 kk),
- przestępstwa z nienawiści (art. 119 kk, 256 kk, 257 kk).

W kwestii okoliczności popełnienia przestępstwa mogących mieć szczególne znaczenie dla sytuacji osoby pokrzywdzonej należy brać pod uwagę przy dokonywaniu oceny indywidualnej następujące czynniki:

- miejsce zdarzenia,
- czas zdarzenia,
- sposób zachowania się sprawcy,
- działanie sprawcy w warunkach uzależnienia lub pod wpływem środków odurzających/psychoaktywnych,
- działanie z użyciem niebezpiecznego narzędzia,
- rodzaj i rozmiar szkody,
- sposób zachowania się sprawcy po popełnieniu przestępstwa,
- pozostawanie w związku ze sprawcą lub zależność od niego.

Szczególne znaczenie dla oceny sytuacji osoby pokrzywdzonej będzie miało działanie sprawcy w trakcie i po popełnieniu czynu przestępczego. Należy zwrócić uwagę, czy sprawcę charakteryzowała brutalność, bezwzględność, czy doprowadził do udręczenia pokrzywdzonego oraz osób najbliższych. Jeśli dodatkowo sprawcę charakteryzowała zasługująca na potępienie motywacja z niskich pobudek, powinno się ustalić wysoki stopień zagrożenia wtórnej wiktyimizacji oraz/lub podejmowania działań zmierzających do zastraszania osoby pokrzywdzonej lub zemsty. Równie ważnym czynnikiem jest wgląd sprawcy we własne działanie i naruszone dobra osoby pokrzywdzonej. W sytuacji, gdy sprawca nie wykazuje minimalnej świadomości znaczenia własnych czynów, należy przyjąć, iż będzie podejmował on ponownie kroki zmierzające do wpłynięcia na osobę pokrzywdzoną celem zaprzestania oddziaływań prawnych wobec niego. Przy ocenie sytuacji osoby pokrzywdzonej należy uwzględnić również rodzaj i rozmiar powstałej szkody u osoby pokrzywdzonej, zarówno w zakresie uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, szkód materialnych, jak i urazów psychicznych.

Wyłącznie kompleksowa ocena sytuacji osoby pokrzywdzonej, przeprowadzona przez prawnika podczas indywidualnego kontaktu z osobą pokrzywdzoną, świadkiem lub osobą im najbliższą, pozwoli na zastosowanie właściwych rozwiązań prawnych wskazanych w konkretnym stanie faktycznym.

Należy pamiętać, że zgodnie z art. 304 § 1 Kodeksu postępowania karnego każdy, kto dowiedział się o popełnieniu przestępstwa ściganego z urzędu, ma społeczny obowiązek zawiadomić o tym fakcie prokuratora lub policję. Zatem organizacja pozarządowa prowadząca Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, mająca świadomość bezradności, bezsilności osoby pokrzywdzonej, jak również ocenę wysokiego stopnia zagrożenia dla zdrowia i życia pokrzywdzonego, świadka i/lub osoby im najbliższej, winna w ramach swojej działalności statutowej podjąć działania zmierzające do zawiadomienia organów ścigania o fakcie podejrzenia popełnienia przestępstwa ściganego z urzędu. Należy pamiętać również o treści art. 240 Kodeksu karnego, który wprost wskazuje, że karalne jest niezawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, zarówno w fazie przygotowania karalnego, usiłowania albo dokonania czynu zabronionego, jeśli dotyczy to przestępstw określonych w art. 118, art. 118a., art. 120–124, art. 127, art. 128, art. 130, art. 134, art. 140, art. 148, art. 156, art. 163, art. 166, art. 189, art. 197 § 3 lub 4, art. 198, art. 200, art. 252 lub przestępstwa o charakterze terrorystycznym. Zatem w sytuacji wystąpienia zagrożenia dla zdrowia i życia osób pokrzywdzonych przystępstwem zasadne jest rozważenie przez prawnika rekomendowania organowi prowadzącemu Okręgowy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem podjęcia działań za lub w imieniu osoby pokrzywdzonej, choćby w zakresie złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przystępstwa. W takiej sytuacji należy powiadomić osobę pokrzywdzoną i wyjaśnić jej przyczyny i okoliczności podejmowania takich działań. Jednocześnie jeśli osoba pokrzywdzona przystępstwem nie jest gotowa na podjęcie działań zmierzających do ścigania i ukarania sprawcy, konieczne jest ustalenie w wywiadzie diagnostycznym dowodów, które poza zeznaniami osoby pokrzywdzonej potwierdzą okoliczności związane zarówno z pokrzywdzeniem przystępstwem, jak i skalą zagrożenia wtórną wiktyimizacją bądź podejmowania przez sprawcę innych działań o charakterze odwetowym, mogących powodować popełnienie na szkodę pokrzywdzonego kolejnego przystępstwa. Należy bowiem założyć, że osoba pokrzywdzona przystępstwem z uwagi na silne poczucie zagrożenia, będąc jednocześnie ze sprawcą w relacji zależnościowej, skorzysta z przysługującego jej uprawnienia do odmowy składania zeznań, co spowoduje znaczne

ograniczenie materiału dowodowego. To nie oznacza, że inicjowanie takiego postępowania w sytuacji możliwej postawy osoby pokrzywdzonej jest niecelowe, albowiem niejednokrotnie osoby pokrzywdzone nie podejmują żadnych działań z powodu niskiego poczucia wiary w zmianę ich sytuacji. Stąd też podejmowanie efektywnych działań, które zatrzymają sytuację krzywdzenia bez aktywności osoby pokrzywdzonej, jest jak najbardziej konieczne i wskazane. Między innymi temu ma służyć funkcjonująca Sieć Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześstępstwem, które poza udzielaniem pomocy i wsparcia zmotywowanym pokrzywdzonym, świadkom oraz osobom im najbliższym winny podejmować działania na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Wracając do indywidualnego programu wychodzenia ze skutków pokrzywdzenia przestępstwem, nazywanego również planem pomocy, należy zwrócić uwagę, iż podstawą opracowania tego programu jest właściwie przeprowadzona diagnoza oraz dokonanie ustaleń faktycznych i prawnych, które służyć będą do zaproponowania adekwatnych rozwiązań. Podczas diagnozy i ustalania sytuacji faktycznej należy zwrócić uwagę na następujące okoliczności:

- kiedy po raz pierwszy osoba pokrzywdzona doświadczyła skrzywdzenia oraz na czym to pokrzywdzenie polegało? W tym przypadku należy ustalić, czy zachowanie sprawcy spełniało znamiona czynu zabronionego, określonego w kodeksie karnym bądź w innych przepisach karnych;
- rodzaj i formę popełnionego przestępstwa ze szczególnym uwzględnieniem form najdotkliwszych, identyfikowanych przez osobę pokrzywdzoną;
- czas popełnionego przestępstwa – konieczne jest ustalenie, kiedy po raz ostatni doszło do zdarzenia krzywdzącego oraz na czym to zdarzenie polegało;
- miejsce popełnionego przestępstwa, a w przypadku wielości miejsc – wskazanie wszystkich miejsc, w których doszło do popełnienia przestępstwa na szkodę osoby pokrzywdzonej;
- rodzaj i charakter występujących obrażeń u osoby pokrzywdzonej, ze szczególnym uwzględnieniem obrażeń fizycznych na skutek naruszenia nietykalności cielesnej oraz ustalenie kręgu osób, które te obrażenia widziały i są w stanie potwierdzić nie tylko fakt ich wystąpienia, ale również okoliczności powstania;
- krąg osób, którym osoba pokrzywdzona relacjonowała zdarzenia związane z krzywdzeniem lub które bezpośrednio były świadkami zdarzeń krzywdzących i mają zachowaną zdolność relacjonowania tych zdarzeń;
- dowody rzeczowe, które posiada osoba pokrzywdzona, świadkowie lub osoby im najbliższe, które mogą potwierdzić relację i okoliczności

wskazywane podczas wywiadu diagnostycznego. Należy wprost pytać osoby pokrzywdzone, czy posiadają zdjęcia obrażeń, nagrania rozmów, wiadomości tekstowe, które potwierdziłyby relację z zachowania sprawcy. Trzeba przyjąć bowiem, że osoba pokrzywdzona nie wie, co może zostać uznane przez organy ścigania za dowód potwierdzający fakt pokrzywdzenia przestępstwem;

- kontakt osoby pokrzywdzonej z instytucjami pomocowymi w okresie poprzedzającym zgłoszenie do prawnika – kiedy i w jakiej instytucji/organizacji osoba wcześniej szukała pomocy i z jakim efektem. To pozwoli nam ustalić, czy istnieją materiały, w których osoba pokrzywdzona w latach poprzedzających kontakt z prawnikiem zgłaszała fakt doświadczenia pokrzywdzenia;
- postępowania karne/opiekuńcze toczące się pomiędzy osobą pokrzywdzoną i sprawcą lub z ich udziałem, w szczególności ustalenie, kiedy były prowadzone, z czyjej inicjatywy, jak się zakończyły. Ważne, aby uzyskać także dane umożliwiające identyfikację akt sprawy;
- identyfikację osób najbliższych osoby pokrzywdzonej oraz innych osób pokrzywdzonych, ze wskazaniem grup szczególnie wrażliwych (dzieci, młodzieży, osób z niepełnosprawnościami, osób starszych) oraz ustalenie, czego te osoby były świadkami naoczными, ewentualnie jakich zachowań same doświadczały. Ważne jest, aby nazywać zachowania przestępcze wobec osób zależnych (w szczególności dzieci), albowiem bardzo często rodzic niekrzywdzący ma silną potrzebę ochrony dziecka przed zaangażowaniem w procedury karne, uznając tym samym, że sprawca nie powinien ponosić odpowiedzialności karnej za działania przestępcze wobec dziecka / osoby zależnej;
- zasoby, jakimi dysponuje osoba pokrzywdzona przestępstwem, które pozwolą jej rozwiązać sytuację trudną/krzywdzącą, tj.:
 - a) Zasoby mieszkaniowe – czy posiada tytuł prawny do lokalu, czy ma możliwość zamieszkania bez udziału sprawcy, czy zna osoby, które mogłyby udzielić jej / osobom jej najbliższym schronienia, czy zna instytucje, które takiego schronienia mogłyby jej udzielić oraz czy ma zasoby materialne, dzięki którym mogłaby sama zabezpieczyć sobie lokal mieszkalny.
 - b) System rodzinny / przyjaciele – czy są osoby, które znają sytuację osoby pokrzywdzonej i są gotowe udzielić wsparcia i pomocy, a jeśli tak, to w jakim zakresie.
 - c) Zasoby materialne – czy osoba pokrzywdzona jest niezależna ekonomicznie, czy posiada środki pozwalające jej na usamodzielnienie się od sprawcy, czy posiada kwalifikacje/doświadczenie zawodowe

umożliwiającej jej usamodzielnienie się od sprawcy, czy zna instytucje/organizacje, które są w stanie udzielić jej pomocy i wsparcia finansowego.

- d) Aktywność na rynku pracy – jakie osoba ma kwalifikacje i doświadczenie zawodowe, czy potrafi poruszać się po rynku pracy, czy zna instytucje aktywizacji zawodowej, czy jest gotowa korzystać z tych instytucji oraz czy istnieją bariery uniemożliwiające jej podjęcie aktywności zawodowej.
- e) Stan zdrowia – czy osoba choruje na przewlekłe choroby, czy ma ustalony stopień niepełnosprawności – jeśli tak, to z czego on wynika, czy osoba jest/była leczona psychiatrycznie – jeśli tak, to z jakiego powodu i czy aktualnie jest w fazie remisji choroby (w przypadku diagnozy choroby psychicznej). Pamiętajmy, że zdarzają się sytuacje, że do OPPP zgłasza się osoba chora psychicznie, której treści dotyczące okoliczności pokrzywdzenia mogą być przejawem choroby, a pomoc prawna – w szczególności uruchomienie organów ścigania – może stwarzać zagrożenie dla osoby zgłaszającej i osób pozostających z nią w kontakcie, stąd należy przedsięwziąć wszelkie kroki, by ustalić aktualny stan psychiczny klienta/klientki na podstawie zaświadczenia od lekarza psychiatry.

Przeprowadzony i oparty na powyższych kryteriach wywiad diagnostyczny pozwoli prawnikowi zdobyć wiedzę niezbędną do opracowania planu pomocy i zarekomendowania prawnych rozwiązań. Należy pamiętać, że to czy i jakie działania zaproponujemy klientowi/klientce, zależy od jej gotowości i sprawczości. W sytuacji przeciążenia liczbą rzeczy do wykonania przez osobę pokrzywdzoną możemy spodziewać się wycofania z dążenia do zatrzymania sytuacji krzywdzącej oraz rezygnacji z korzystania z pomocy. Bardzo ważne, by podczas kontaktu z klientem/klientką nie wchodzić w rolę sprawcy i nie mówić wprost osobie pokrzywdzonej, co ma zrobić. Należy rozwiązania prawne pokazywać z perspektywy możliwości, na jakie osoba może się zdecydować. Istotne, by to osoba pokrzywdzona miała prawo wyboru, kiedy i na co się decyduje, z uwzględnieniem jej gotowości i posiadanych zasobów. Nie jest rolą prawnika narzucać swoje rozwiązania klientowi, albowiem to zawsze klient ponosi odpowiedzialność za konsekwencje tych decyzji. Przy przedstawianiu rozwiązań prawnych rekomendowanych do konkretnej sytuacji należy pamiętać, by zwrócić uwagę na:

- Procedurę zastosowania konkretnego rozwiązania prawnego (przedstawienie, krok po kroku, jak będzie wyglądało dochodzenie do końcowego rozstrzygnięcia), przy czym najlepiej schemat funkcjonowania

danego rozwiązania sporządzić w formie graficznej (np. na osi czasu) i przekazać klientowi/klientce do analizy w domu.

- Skutki prawne zaproponowanych rozwiązań dla osoby pokrzywdzonej, ale także dla sprawcy.
- Niezbędne dokumenty oraz koszty (opłaty sądowe), jakie należy zgromadzić przed przystąpieniem do wdrażania zaproponowanych rozwiązań.
- Trudności, jakie mogą się pojawić podczas wdrażania zaproponowanych rozwiązań, oraz propozycje reagowania na nie, tak by osoba pokrzywdzona miała świadomość, że jej sytuacja, mimo że trudna, nie jest sytuacją bez wyjścia.
- Określenie realnego, przybliżonego czasu realizacji przyjętych rozwiązań prawnych.

Dzięki takiej prezentacji koncepcji prawnej reakcji na sytuację krzywdzenia osoba pokrzywdzona będzie miała możliwość podjęcia swobodnej decyzji rozpoczęcia trudnych procedur prawnych. Jeśli to jest możliwe z uwagi na sytuację faktyczną, rekomendujemy, by podczas pierwszego kontaktu skoncentrować się na edukacji i dostarczaniu wiedzy o prawnych możliwościach rozwiązań sytuacji trudnej, a nie na podejmowaniu wymiernych czynności. Dobrze jest po zakończeniu pierwszego spotkania umówić się na kolejne, podczas którego wracamy do przekazanych treści i wyjaśniamy wątpliwości, które pojawiły się po pierwszym spotkaniu. Pamiętajmy, że nasi klienci nie są prawnikami, stąd też język i przekazywane treści nie muszą być dla nich zrozumiałe. Wręcz przeciwnie, używanie języka zawodowego w kontakcie z klientem/klientką stanowi barierę komunikacyjną i jest jednym z czynników, dla których osoby pokrzywdzone wycofują się z kontaktów z prawnikiem. Dlatego zalecamy dostosowanie sposobu i formy komunikacji do odbiorcy.

W momencie gdy osoba pokrzywdzona jest gotowa do podjęcia działań prawnych zaproponowanych w planie pomocowym, określamy hierarchię ich podjęcia z uwagi na interes klienta/klientki oraz osób najbliższych. Ważne, by zaplanować czas, jaki będzie konieczny na realizację tych czynności, i poinformować o tym osobę pokrzywdzoną.

W pracy prawnika nie można zapominać również o monitorowaniu i ewaluacji planu pomocy i przyjętych rozwiązań. Należy zdawać sobie sprawę z tego, że procedury prawne niejednokrotnie trwają latami, co wymaga dostępności do pomocy prawnej na każdym etapie postępowania, o ile klienci nie są reprezentowani w toku postępowań sądowych/przygotowawczych przez profesjonalnych prawników. W takich sytuacjach należy zwrócić uwagę na zasady etyczne, które uniemożliwiają udzielanie pomocy prawnej osobie zainteresowanej bez zgody profesjonalnego

pełnomocnika. Jest to o tyle ważne, że osoby pokrzywdzone przestępstwem, zniechęcone czasem trwania procedur, szukają alternatywnych rozwiązań i weryfikują czynności podejmowane w ich sprawie przez profesjonalnego, ustanowionego pełnomocnika. Prawnik świadczący pomoc w ramach OPPP musi pamiętać, że nie posiada dostępu do akt postępowania, więc jego wiedza i zdolność oceny zgromadzonego materiału jest znacznie ograniczona. Klient/klientka niejednokrotnie selekcjonuje informacje, jakie przekazuje prawnikowi podczas wizyty w Ośrodku. Można to wyeliminować poprzez oczekiwanie od klienta/klientki dostarczenia przed przygotowaniem projektu pisma procesowego fotokopii akt postępowania. Wówczas prawnik zdobędzie możliwość zweryfikowania całości materiału dowodowego i na podstawie kompleksowego dostępu do akt postępowania będzie mógł sporządzić projekt pisma procesowego. W tym miejscu należy wskazać, że osoba pokrzywdzona przestępstwem, która sama ma wykonać fotokopie, powinna być poinstruowana o tym, jakie czynności należy wykonać, by takie fotokopie uzyskać. To, co dla prawnika jest kwestią prostą i oczywistą, dla osoby pokrzywdzonej przestępstwem i znajdującej się w wyjątkowo trudnej sytuacji może wydać się barierą nie do pokonania.

Warto omówić kwestię reprezentacji osób pokrzywdzonych przestępstwem i korzystających z pomocy OPPP przed organami ścigania czy organami wymiaru sprawiedliwości. W tym temacie badania diagnostyczne, przeprowadzone wśród pracowników OPPP, jak również osób pokrzywdzonych, wskazują na ocenę niekompletności świadczonej pomocy prawnej w Ośrodkach. Zdaniem osób pokrzywdzonych przestępstwem i specjalistów z OPPP brak możliwości reprezentacji osoby pokrzywdzonej przestępstwem przed sądem niejednokrotnie skutkuje zmniejszeniem efektywności udzielanej pomocy. Należy wskazać, że relacja pomiędzy klientem/klientką a prawnikiem w OPPP jest oparta na relacji zaufania. To osoba pokrzywdzona, przekazująca prawnikowi wszelkie informacje dotyczące własnej sytuacji życiowej oraz spodziewająca się wymiernej pomocy prawnej, oczekuje poczucia sprawczości, bezpieczeństwa i efektywności w rozwiązaniu jej trudnej sytuacji życiowej. Dotycząca zakresu świadczonej pomocy informacja, którą przekazuje prawnik, powoduje czasami wycofanie się osób pokrzywdzonych z korzystania ze specjalistycznej pomocy z uwagi na brak jej kompleksowości. Osoby takie decydują się na zaangażowanie profesjonalnego prawnika, który poza udzielaniem porad prawnych i sporządzaniem pism procesowych, będzie miał możliwość reprezentacji klienta przed właściwymi organami. Sam fakt konfrontacji osoby pokrzywdzonej przestępstwem ze sprawcą ma

charakter paraliżujący. Występowanie pokrzywdzonego przed organami wymiaru sprawiedliwości bez udziału profesjonalnego prawnika utrwała dysproporcję sił i konieczność skonfrontowania się ze sprawcą. To powoduje, że osoby pokrzywdzone przestępstwem często decydują się na mediację i zawarcie ugody, która z perspektywy szczególnej sytuacji nie jest dla nich korzystna. W takim przypadku należy wprost, na początkowym etapie udzielania wsparcia, poznawszy szczególne położenie osoby pokrzywdzonej i specyfikę jej funkcjonowania, zaproponować pomoc w przygotowaniu wniosku o ustanowienie pełnomocnika z urzędu. Trzeba to uczynić już na etapie postępowania przygotowawczego, tak by udział procesjonalnego pełnomocnika był zagwarantowany od początkowego etapu postępowania.

Podczas omówienia zasadności złożenia takiego wniosku oraz procedury z tym związanej niejednokrotnie osoby pokrzywdzone przestępstwem zadają prawnikowi wprost pytanie: „A czy Pan(i), nie mógłby/mogłaby być takim prawnikiem ustanowionym z urzędu?”. W takich sytuacjach rekomendowaną odpowiedzią i wyjściem z sytuacji zależnościowej jest wskazanie klientowi procedury ustanawiania pełnomocnika z urzędu, z zaznaczeniem, że pokrzywdzony ma prawo zwrócić się do właściwego organu o ustanowienie pełnomocnikiem osoby przez niego wybranej, z koniecznością własnej argumentacji. Oferowanie przez prawnika z OPPP swoich usług komercyjnych jest wbrew rekomendowanej zasadzie bezstronności. Nie powinno się również przekazywać osobie pokrzywdzonej przestępstwem namiarów na konkretnego prawnika czy kancelarię prawniczą. Osoba zainteresowana kontaktem z profesjonalnym prawnikiem ma możliwość samodzielnego uzyskania danych kontaktowych do wybranego prawnika, również do tego, z którego pomocy korzysta w ramach OPPP. Zarówno procedury, jak i wytyczne Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości nie stoją w opozycji do możliwości realizacji usług prawniczych poza Ośrodkiem tej samej osobie pokrzywdzonej przestępstwem i przez tego samego prawnika.

Wracając do monitorowania i ewaluacji udzielanej pomocy prawnej, ważne jest, by na każdym etapie zadawać pytanie: „Co Panu/Pani dotychczas udało się osiągnąć?”. Osoba pokrzywdzona przestępstwem potrzebuje nazywania choćby małych sukcesów, albowiem ma tendencję do minimalizacji swoich własnych osiągnięć. Nazywanie zmian, jakie następują w życiu osoby pokrzywdzonej przestępstwem na skutek uzyskiwanej pomocy prawnej, wzmacnia w niej poczucie sprawczości oraz poczucie odzyskania kontroli nad własnym życiem. Dlatego też nie powinno się pomijać tego kroku w świadczonej pomocy prawnej w ramach OPPP.

Reasumując, należy wskazać, że zadaniem prawnika świadczącego pomoc w Ośrodku jest:

- 1) przeprowadzenie pogłębionego wywiadu z pokrzywdzonym w celu ustalenia sytuacji faktycznej i prawnej klienta/klientki w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem;
- 2) ustalenie, czy w sprawie, w której klient/klientka zgłasza się z wnioskiem o udzielenie pomocy prawnej, osoba pokrzywdzona jest reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika, a jeśli tak – poinformowanie pokrzywdzonego o braku możliwości udzielenia pomocy w tym zakresie (odnotowane we wniosku) lub uzyskanie zgody na kontakt z profesjonalnym pełnomocnikiem w celu uzyskania zgody na udzielenie porady prawnej (zgodnie z zasadami etycznymi osób wykonujących zawód adwokata / radcy prawnego);
- 3) ustalenie, czy klient/klientka zgłasza się z problemem prawnym pozostającym w bezpośrednim związku z faktem pokrzywdzenia przestępstwem – jeśli nie, należy klienta/klientkę poinformować o braku możliwości skorzystania z pomocy i taką informację odnotować we wniosku;
- 4) udzielenie informacji lub porady o prawnych możliwościach reagowania w określonej sytuacji, ze wskazaniem skutków prawnych dla każdej z tych możliwości;
- 5) bieżąca konsultacja w toku spraw (edukacja na temat przebiegu postępowań przygotowawczych/sądowych);
- 6) przekazanie wzoru pisma procesowego z pouczeniem co do jego treści, znaczenia oraz procedowania;
- 7) w przypadku trudności klienta/klientki w samodzielny sporządzeniu pisma procesowego z uwagi na stan psychofizyczny związany z doświadczanymi skutkami przestępstwa lub niskie umiejętności sporządzania tego rodzaju pism – sporządzenie projektu pisma procesowego, którego egzemplarz załącza się do wniosku o udzielenie pomocy wraz z podpisem klienta/klientki o otrzymaniu projektu pisma;
- 8) zapoznanie klienta/klientki z treścią przygotowanego pisma procesowego oraz wyjaśnienie wszelkich wątpliwości;
- 9) konsultacja pism przygotowanych przez pokrzywdzonego;
- 10) wypełnienie wniosku o udzielenie pomocy – wykazanie związku udzielanej pomocy prawnej z sytuacją pokrzywdzenia przestępstwem oraz uprawdopodobnieniem faktu pokrzywdzenia przestępstwem;
- 11) sporządzenie kserokopii lub zobowiązanie klienta/klientki do dostarczenia dokumentów potwierdzających status osoby pokrzywdzonej przestępstwem lub członka rodziny;
- 12) ustalenie planu pomocy na podstawie dostępnych form wsparcia oraz zasobów instytucji współpracujących.

Podsumowanie

Prawnicy podejmujący się pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem przede wszystkim powinni pamiętać o podnoszeniu swoich kompetencji interpersonalnych w zakresie kontaktów ze szczególną grupą beneficjentów, jakimi są osoby pokrzywdzone przestępstwem. Z perspektywy prawnej ważne jest również stałe współdziałanie prawników ze specjalistami z innych dziedzin, którzy również działają na rzecz osób pokrzywdzonych. Pomoc prawna świadczona osobom pokrzywdzonym istotnie różni się od pomocy prawnej udzielanej przez inne podmioty czy instytucje, co wynika ze szczególnej sytuacji osób pokrzywdzonych. W osobie prawnika osoby pokrzywdzone upatrują źródła sprawczości i poczucia bezpieczeństwa. Należy pamiętać, że prawnik nie może wchodzić w rolę sprawcy i narzucać osobie pokrzywdzonej swoich rozwiązań dotyczących jej sytuacji.

Akty prawne:

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/29/UE z dnia 25 października 2012 r.

Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 725).

Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. o ochronie i pomocy dla pokrzywdzonego i świadka (Dz.U. z 2015 r. poz. 21).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2021 r. poz. 1249).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1138).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 1375).

ROZDZIAŁ VI

Standardy profesjonalnej pomocy świadczonej przez doradców zawodowych

Celem tego rozdziału jest prezentacja standardów pracy doradców zawodowych z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Rozdział składa się z czterech części. We wstępie na podstawie przeprowadzonych badań opisano potrzeby osób pokrzywdzonych w zakresie doradztwa zawodowego. W drugiej części przedstawiono rolę, zadania i standardy pracy doradcy zawodowego, natomiast w części trzeciej zaproponowano etapy procesu wsparcia osoby pokrzywdzonej przestępstwem przez doradcę zawodowego. Ostatnia część rozdziału dotyczy zasad organizowania i finansowania szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywania kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe ze środków Funduszu Sprawiedliwości.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym udziela się m.in. poprzez:

- pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych, w tym w ramach indywidualnego nauczania, odpowiednio do wieku i potrzeb edukacyjnych osób uprawnionych;
- organizowanie i finansowanie szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.

Choć w rozporządzeniu nie wymieniono wprost usług doradcy zawodowego, takich jak np. pomoc prawna, pomoc tłumacza czy koszty związane z psychoterapią, pomocą psychiatryczną lub psychologiczną, to standardem profesjonalnego wdrażania dwóch powyższych zadań

powinna być ich realizacja przez wykwalifikowanych doradców zawodowych, szczególnie w przypadku drugiego zadania.

W przeprowadzonych w ramach projektu *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych* badaniach ankietowych poproszono pracowników/współpracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem o dokonanie oceny efektywności oferty pomocowej udzielanej przez Ośrodki. Badani mieli możliwość ocenić wskazane formy pomocy z perspektywy sytuacji osoby pokrzywdzonej w skali od 1 (bardzo nisko) do 6 (bardzo wysoko). Ponadto w sytuacji gdy dany Ośrodek nie oferował wymienionej formy pomocy, poproszono o zaznaczenie o. Wyniki pokazują, że 32,3% respondentów wskazuje, że ich OPPP nie oferuje pomocy w zakresie doradztwa zawodowego oraz finansowania form aktywizacji / powrotu na rynek pracy, w tym pokrycia kosztów kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe, co jest bardzo zaskakującym wynikiem, gdyż każde z zadań wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości jest obligatoryjne. Natomiast jako efektywną formę pomocy (oceny 4–6) doradztwo zawodowe wskazuje 39,7% badanych. Osoby pokrzywdzone przestępstwem, w skali od 1 (bardzo niska efektywność) do 6 (bardzo wysoka efektywność) docenili tę formę pomocy ($ME = 5,41$). W wywiadach fokusowych osoby pokrzywdzone podkreślały ważność wsparcia w uregulowaniu sytuacji zawodowej – pomoc w formie dofinansowania do kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe, wsparcie w poszukiwaniu zatrudnienia.

Główną potrzebą klientów zgłaszających się do doradcy zawodowego w instytucjach świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem jest nabycie/podniesienie kwalifikacji zawodowych oraz w konsekwencji podjęcie zatrudnienia lub zmianę miejsca pracy na takie, które oferuje bardziej atrakcyjne wynagrodzenie. Celem tego procesu jest uzyskanie niezależności finansowej klienta.

1. Rola, zadania i standardy pracy doradcy zawodowego

Według *Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy* doradca zawodowy (kod: 242304) „udziela pomocy młodzieży, bezrobotnym i poszukującym pracy, a także osobom niepełnosprawnym, w planowaniu i rozwoju kariery zawodowej; w wyborze odpowiedniego poziomu

i kierunku dalszego kształcenia, odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, stosując indywidualne i grupowe metody sprzyjające samopoznaniu i nabywaniu wiedzy o świecie zawodów; współpracuje z pracodawcami w doborze kandydatów do pracy, publicznymi służbami zatrudnienia i innymi instytucjami rynku pracy oraz organizatorami kształcenia i szkolenia zawodowego; prowadzi odpowiednią dokumentację osób zgłaszających się po poradę, ocenia jakość i kontroluje skuteczność wykonywanych usług doradczych” [Klasyfikacja zawodów i specjalności; Strojna, Żywiec-Dąbrowska, 2014].

Opis zawodów i specjalności zamieszczony na wortalu publicznych służb zatrudnienia wymienia zadania doradcy zawodowego, które są istotne w różnych miejscach pracy (urzędy pracy, szkoły, poradnie, organizacje pozarządowe itp.). Znaczna część z nich jest także kluczowa w pracy doradcy zawodowego wspierającego osoby pokrzywdzone przestępstwem lub ich najbliższych:

- wykonywanie badań zainteresowań, zdolności i kompetencji społecznych z wykorzystaniem standaryzowanych metod w celu dokonania diagnozy umiejętności i możliwości zawodowych różnych grup klientów;
- gromadzenie, opracowywanie, aktualizowanie i zarządzanie informacją edukacyjną i zawodową z uwzględnieniem nowoczesnych nośników i form przekazu informacji zgodnych z potrzebami rynku pracy (internetowe bazy danych, programy komputerowe, filmy itp.);
- prowadzenie z młodzieżą i dorosłymi zajęć warsztatowych sprzyjających planowaniu kariery zawodowej i aktywnemu poszukiwaniu zatrudnienia;
- udzielanie we wszystkich obszarach działania porad indywidualnych i grupowych, które ułatwią wybór zawodu, podjęcie lub zmianę zatrudnienia oraz zmianę kwalifikacji zawodowych, wykorzystywane są w tym celu badania specjalistyczne: psychologiczne, pedagogiczne i lekarskie;
- przekazywanie informacji edukacyjnej i zawodowej młodzieży, bezrobotnym i osobom poszukującym pracy w formie zajęć grupowych i indywidualnych konsultacji;
- udzielanie konsultacji nauczycielom i rodzicom, których dzieci podejmują decyzje edukacyjne i zawodowe;
- prowadzenie dokumentacji osób zgłaszających się po poradę do doradcy zawodowego;
- udzielanie informacji i współpraca z pracodawcami na lokalnym rynku pracy w zakresie doboru kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych oraz dotyczących restrukturyzacji zatrudnienia;
- badanie i kontrola skuteczności usług doradczych;

- doskonalenie jakości usług poradnictwa zawodowego poprzez udział w szkoleniach, konferencjach, seminariach;
- współpraca ze wszystkimi instytucjami rynku pracy oraz szkołami i placówkami kształcenia i szkolenia zawodowego w celu doskonalenia własnego warsztatu doradczego” [Klasyfikacja zawodów i specjalności].

Profesjonalna pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem świadczona przez doradców zawodowych powinna opierać się na określonych standardach, które mają na celu zapewnienie wysokiej jakości usług i skuteczności w działaniu:

- Odpowiednie kwalifikacje, wiedza i umiejętności związane z doradztwem zawodowym (ukończone studia licencjackie lub magisterskie na kierunku doradztwo zawodowe lub ukończone studia podyplomowe z tego zakresu lub wykształcenie z obszaru psychologii, pedagogiki ze specjalnością dotyczącą doradztwa zawodowego / doradztwa kariery / rynku pracy itp.). Doradca zawodowy powinien także posiadać wiedzę z zakresu psychologicznych, socjologicznych i prawnych uwarunkowań przestępstw i ich skutków oraz umiejętności dotyczące udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem.
- Etyczne zasady działania – poszanowanie poufności informacji, dbanie o dobro osoby pokrzywdzonej oraz działania zgodne z zasadami uczciwości, rzetelności i profesjonalizmu.
- Indywidualizacja podejścia do osoby pokrzywdzonej przestępstwem uwzględniająca skutki przestępstwa (np. gotowość do podjęcia działań na rynku pracy, poziom poczucia sprawczości i własnej skuteczności itp.), specyfikę sytuacji klienta (np. sytuacja rodzinna, niezależność/zależność finansowa i zawodowa, etap podjętych procedur prawnych wobec sprawcy przestępstwa itd.) oraz jej potrzeby, cele, wartości, preferencje, umiejętności, kwalifikacje, zainteresowania, dotychczasową ścieżkę kariery.
- Stosowanie wystandaryzowanych narzędzi diagnostycznych w celu sporządzenia trafnego i rzetelnego opisu sytuacji zawodowej klienta, aby móc zaproponować mu odpowiednią ścieżkę kariery. Doradca zawodowy powinien stosować tylko testy diagnostyczne, które spełniają wymogi psychometryczne, i pamiętać jednocześnie, że podstawowym narzędziem pracy doradcy jest wywiad i rozmowa doradcza.
- Praca w zespole interdyscyplinarnym na rzecz osoby pokrzywdzonej przestępstwem – ścisła współpraca z psychologiem/psychoterapeutą, prawnikiem i osobą pierwszego kontaktu i innymi ekspertami udzielającymi pomocy oraz wkład w opracowanie planu pomocowego. Specyfika funkcjonowania psychologicznego osób pokrzywdzonych przestępstwem wymaga zaangażowania i synchronizacji udzielanej przez wielu

specjalistów pomocy. Należy pamiętać, że usługa doradztwa zawodowego powinna / może być poprzedzona długą pracą psychoterapeutyczną, której celem bywa m.in. przygotowanie klienta do podjęcia jakichkolwiek działań na rzecz poprawy jego sytuacji (np. kroków prawnych, działań na rynku pracy). Bywa jednak i tak, że uzyskanie niezależności finansowej – np. od osoby stosującej przemoc domową – jest kluczowym i natychmiast pożądanym efektem działań instytucji pomocowej.

- Wsparcie klienta w opracowaniu indywidualnego planu działania (IPD), który będzie obejmował konkretne kroki do podjęcia w celu osiągnięcia zawodowych celów i który będzie częścią planu pomocy. Ważne jest dostarczanie klientowi informacji i wsparcia w procesie podejmowania decyzji.
- Monitorowanie i ocena efektywności procesu doradczego / skuteczności podejmowanych przez osobę pokrzywdzoną działań np. zmierzających do uzyskania niezależności finansowej od osoby stosującej przemoc domową. Jeśli zajdzie taka potrzeba, należy wprowadzać zmiany w planie działania w celu osiągnięcia lepszych wyników.
- Rozwój zawodowy – doradcy zawodowi powinni stale doskonalić swoje umiejętności i wiedzę poprzez udział w szkoleniach, konferencjach i innych formach doskonalenia zawodowego. Dzięki temu będą mogli świadczyć usługi na najwyższym poziomie i być na bieżąco z nowymi trendami i narzędziami w dziedzinie doradztwa zawodowego oraz specyfiki pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Z uwagi na obciążające sytuacje, które osoby pokrzywdzone przestępstwem wnoszą do procesu doradczego, obligatoryjne dla doradców zawodowych powinno być korzystanie z superwizji i w razie potrzeby z wsparcia psychologicznego.

Kluczowym zadaniem doradcy zawodowego zatrudnionego w instytucji pomocowej w ramach Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem jest wsparcie klientów w uzyskaniu niezależności finansowej i zawodowej, co jest szczególnie istotne w przypadku osób doznających przemocy, aby mogli uniezależnić się od osoby stosującej przemoc domową. Doradca zawodowy może pomóc pokrzywdzonym w przezwyciężeniu trudności związanych z przestępstwem oraz w znalezieniu ścieżki do odzyskania kontroli nad swoim życiem zawodowym i finansowym. Konieczna jest tutaj współpraca doradcy z psychologiem/psychoterapeutą, aby nie dublować udzielanego wsparcia np. w zakresie budowania poczucia sprawczości i poczucia kontroli nad swoim życiem, ewentualnej pracy w przezwyciężeniu wyuczonej bezradności itp. Praca nad tymi obszarami jest częstym zadaniem doradcy

zawodowego pracującego w ramach np. publicznych czy niepublicznych służb zatrudnienia. Jednak w przypadku pracy w zespole interdyscyplinarnym z klientem, który doświadczył pokrzywdzenia przestępstwem, warto ustalić obszary i zakres pomocy, świadczonej przez poszczególnych specjalistów, oddając udzielanie wsparcia typowo psychoterapeutycznego przygotowanym do tego lepiej ekspertom. Doradca może wtedy skupić się na konkretnych działaniach, jakie klient mógłby podjąć na rynku pracy. Trzeba dodać, że związane ze ścieżką kariery konkretne kroki, jakie klient podejmuje, będą miały charakter terapeutyczny (podejmowanie działań i doświadczenie sukcesu na rynku pracy mogą być czynnikami leczącymi, niwelującymi skutki doświadczonego przestępstwa).

2. Etapy procesu wsparcia przez doradcę zawodowego osoby pokrzywdzonej przestępstwem

Każdy proces wsparcia ma swoje określone etapy. Ich identyfikacja ułatwia pracę doradcy zawodowemu, a klientowi pomaga w odnalezieniu się w sytuacji pomocowej.

1. Przed pierwszym spotkaniem z klientem należy zapoznać się z jego sytuacją – uzyskanie informacji od osoby pierwszego kontaktu, psychologa, prawnika, innych specjalistów, którzy wcześniej już pracowali z klientem oraz zapoznanie się z dokumentami kwalifikującymi do udzielania pomocy. Chodzi o to, aby w czasie pierwszego spotkania doradcy zawodowego z klientem nie pytać po raz kolejny o sytuację związaną z pokrzywdzeniem przestępstwem (z uwagi na ryzyko wtórnej traumatyzacji/wiktymizacji). Ważnym elementem procesu pomagania jest także przygotowanie pokrzywdzonego przez osobę pierwszego kontaktu / koordynatora wsparcia – wyjaśnienie mu roli doradcy oraz zakresu wsparcia, jakiego klient może oczekiwać.
2. Pierwsze spotkanie z klientem – nawiązanie kontaktu, budowanie relacji i poczucia bezpieczeństwa jest podstawą efektywnego procesu doradczego.
3. Zawarcie kontraktu między doradcą z klientem – jasne określenie celów procesu doradczego, zakresu odpowiedzialności doradcy i klienta.
4. Diagnoza sytuacji edukacyjno-zawodowej klienta. Przeprowadzenie wywiadu zawodowego – uzyskanie informacji na temat wykształcenia, dotychczasowego przebiegu kariery zawodowej, ukończonych szkoleń i kursów zawodowych/kwalifikacyjnych, posiadanych certyfikatów i uprawnień. Należy także określić potrzeby, oczekiwania, możliwości rozwojowe klienta oraz zdiagnozować jego sytuację materialną i potrzeby

finansowe, których zaspokojenie pozwoli na uzyskanie niezależności od np. osoby stosującej przemoc domową. W zależności od ustalonego celu doradztwa konieczne może być użycie psychometrycznych narzędzi diagnostycznych – poznanie zainteresowań i preferencji zawodowych, poziomu kluczowych kompetencji istotnych na rynku pracy itp. Efektem tego etapu powinno być wskazanie zasobów i mocnych stron klienta oraz identyfikacja luk kompetencyjnych i kwalifikacyjnych. Na podstawie tej oceny będzie możliwe zaproponowanie odpowiednich kursów lub programów szkoleniowych klientowi.

5. Aktywizowanie klienta do zebrania informacji na temat oferty szkoleniowej lub/i aktualnych ofert pracy. Należy zachęcić klienta do zbadania dostępnych kursów, zarówno tradycyjnych, jak i online, związanych z konkretnym obszarem zawodowym lub umiejętnościami, które klient chce rozwijać.
6. Zapoznanie klienta z ofertą firm szkoleniowych organizujących kursy zawodowe, zapoznanie z aktualnymi ofertami pracy oraz instrumentami oferowanymi przez Powiatowe Urzędy Pracy (m.in. staże i bony stażowe, szkolenia i bony szkoleniowe, Krajowy Fundusz Szkoleniowy, refundacja z Funduszu Pracy wynagrodzeń młodocianych pracowników, refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy itp. – część z tych instrumentów może być wykorzystana przez pracodawcę i stać się zachętą do zatrudnienia klienta). Doradca powinien także zaproponować programy stażowe, które pomogą pokrzywdzonej osobie rozwijać umiejętności i zdobywać nowe kwalifikacje.
7. Ważny jest też element edukacji klienta w zakresie poruszania się na stronach internetowych zawierających informacje na temat ofert pracy, aktywnych metod poszukiwania zatrudnienia, budowania sieci kontaktów, a w dalszej kolejności zasad sporządzania cv i listu motywacyjnego, udziału w rozmowie kwalifikacyjnej, aby zwiększyć szanse na znalezienie odpowiedniej pracy.
8. Opracowanie indywidualnego planu działania, uwzględniającego okoliczności pokrzywdzonej osoby – określenie kroków wraz ze wskazaniem czasu ich wdrożenia. Należy omówić różne ścieżki zawodowe, możliwości szkolenia i edukacji oraz dostępny rynek pracy, aby pomóc w podjęciu właściwej decyzji dotyczącej przyszłej ścieżki zawodowej. Doradca zawodowy powinien pomóc w porównaniu różnych kursów pod kątem treści, poziomu trudności, ceny, czasu trwania i poświadczeń lub certyfikatów uzyskiwanych po ukończeniu – pomóc w zrozumieniu, który kurs najlepiej odpowiada celom i potrzebom zawodowym danego klienta.

9. Procedura organizowania i finansowania szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe to jeden z kroków wdrażania indywidualnego planu działania. Doradca zawodowy może pomóc w zbadaniu dostępnych źródeł finansowania, innych niż Fundusz Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Fundusz Sprawiedliwości. Może poinformować, czy istnieją dotacje, stypendia, projekty unijne, programy rządowe lub inne formy wsparcia, które pomogą w pokryciu kosztów szkolenia. Ważne jest tutaj budowanie partnerstw przez doradcę zawodowego z Powiatowym Urzędem Pracy, niepublicznymi instytucjami rynku pracy, zrzeszeniami pracodawców, firmami i organizacjami pozarządowymi realizującymi projekty unijne skierowane do osób bezrobotnych, osób pracujących czy też przyszłych przedsiębiorców.
10. Monitorowanie postępów wdrażania indywidualnego planu działania. Po zarejestrowaniu się na kurs, doradca zawodowy może nadal udzielać wsparcia, monitorując postępy i udzielając porad w trakcie trwania szkolenia. Ma również możliwość pomagania w rozwiązywaniu problemów, które mogą się pojawić w trakcie kursu, i wspierania w utrzymaniu motywacji do nauki. Może dawać wsparcie w aktywnym poszukiwaniu zatrudnienia po ukończonej edukacji [Brammer, 1984; Wojtasik, 1997; Ho-Kim, Marti, 1999].

Powyższe etapy procesu wsparcia osoby pokrzywdzonej przestępstwem przez doradcę zawodowego powinny być za każdym razem dostosowane do specyfiki osoby zgłaszającej się po pomoc, a ich realizacja winna mieścić się w czasie określonym w wytycznych związanych z pracą doradcy zawodowego w Ośrodkach Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem. Optymalny czas poradnictwa trwa od 3 do 5 godzin.

Wszystkie te działania mają na celu pomóc osobie pokrzywdzonej w odzyskaniu niezależności finansowej i zawodowej po doświadczeniu przestępstwa. Doradca zawodowy powinien dostosować swoje podejście i strategię do indywidualnych potrzeb i okoliczności, w jakich dana osoba się znalazła, aby wspierać ją w osiągnięciu celów zawodowych i odzyskaniu kontroli nad swoim życiem.

3. Zasady organizowania i finansowania szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe ze środków Funduszu Sprawiedliwości

Doradca zawodowy, decydując o przyznaniu finansowania szkolenia osobie pokrzywdzonej przestępstwem, powinien mieć na uwadze, aby:

- szkolenie miało jasno określony cel i było zgodne z priorytetami Funduszu;
- kierować się odpowiedzialnością za wydawanie środków publicznych (transparentność budżetowa);
- koszty szkolenia były odpowiednio zrównoważone i zgodne z rynkowymi stawkami;
- istniało wysokie prawdopodobieństwo, że ukończenie szkolenia lub kursu kwalifikacyjnego będzie skutkowało zatrudnieniem klienta i polepszeniem jego sytuacji materialnej – uniezależnieniem finansowym. Ważna jest tutaj analiza rynku pracy, która wykaże zapotrzebowanie na dane szkolenie wśród pracodawców;
- sprawdzić jakość szkolenia/kursu i wiarygodność organizatora – firmy szkoleniowej. Warto sprawdzić opinie uczestników wcześniejszych szkoleń;
- sprawdzić rozpoznawalność otrzymywanego certyfikatu czy egzaminu kończącego szkolenie wśród przedsiębiorców i pracodawców.

Z uwagi na znaczącą rolę doradcy zawodowego i liczne zadania, jakie ma on do wykonania w procesie pomocowym, zatrudnienie tego specjalisty w instytucjach pomocowych dla osób pokrzywdzonych przestępstwem powinno być standardem. Pomoc w uzyskaniu niezależności finansowej i zawodowej od osoby stosującej przemoc domową jest jednym z ważniejszych czynników sprzyjających zaprzestaniu dalszego krzywdzenia.

Literatura:

Brammer L.M., 1984, *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, Warszawa.

Ho-Kim M.T., Marti J.F., 1999, *Metoda edukacyjna. Dossier metodologiczne*, nr 12, Warszawa (Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego).

Klasyfikacja zawodów i specjalności, wortal publicznych służb zatrudnienia, [online] https://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow/-/klasyfikacja_zawodow/zawod/242304?_jobclassificationportlet_war_nnkportlet_backUrl=https%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-dan [dostęp: 5.06.2023].

Strojna E., Żywiec-Dąbrowska E., 2014, *Klasyfikacja zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy*, Warszawa.

Wojtasik B., 1997, *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*, Warszawa.

Akty prawne:

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz.U. z 2017 r. poz. 1760).

ROZDZIAŁ VII

Standardy świadczenia pomocy o charakterze materialnym

Celem tego rozdziału jest przedstawienie rekomendacji w zakresie standardów świadczenia pomocy o charakterze materialnym w OPPP. W części pierwszej opisano ogólne zasady udzielania pomocy socjalnej/finansowej. Druga traktuje o konkretnych rodzajach wsparcia materialnego, jakie jest kierowane do osób pokrzywdzonych. W ostatniej części mowa o innych instytucjach świadczących pomoc materialną. Rozdział ten został opracowany na bazie doświadczenia Stowarzyszenia Wspierania Aktywności „Bona Fides” oraz materiałów dostępnych na stronach rządowych, zwłaszcza dotyczących pomocy socjalnej w Polsce.

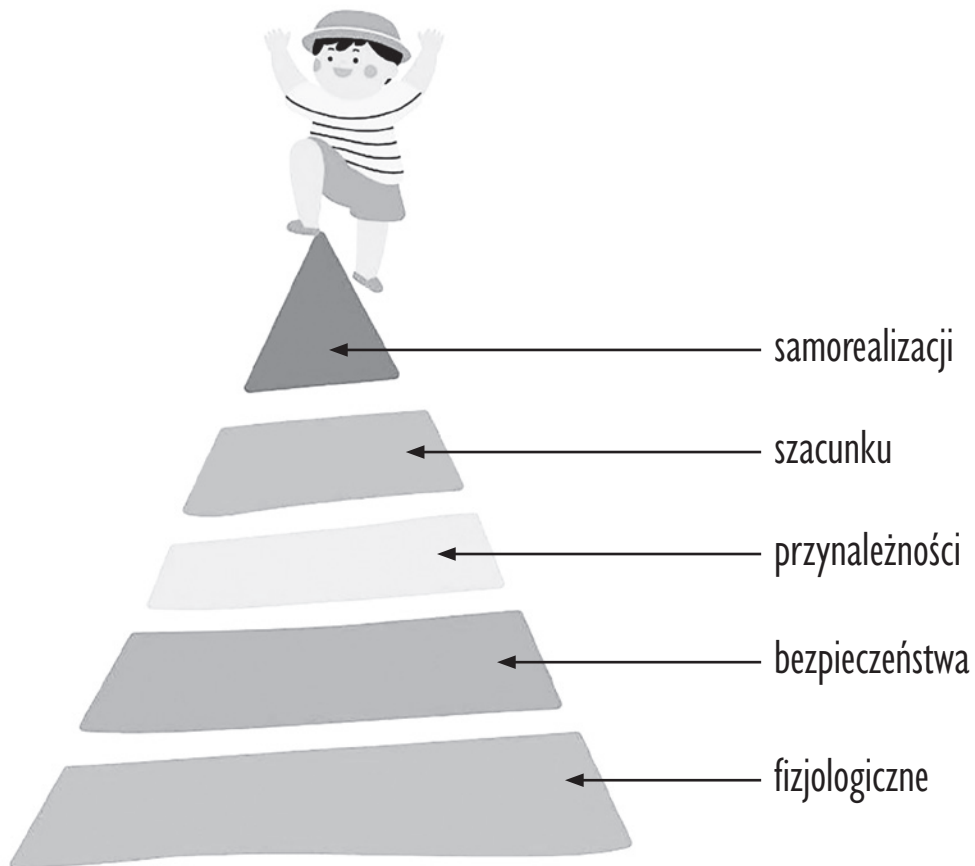
1. Zasady udzielania pomocy o charakterze materialnym

Pomoc materialna jest świadczona osobom pokrzywdzonym przestępstwem i osobom im najbliższym na podstawie § 36 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości. Wskazany akt prawny nie normuje szczegółowych zasad udzielania tego rodzaju wsparcia, natomiast lata doświadczenia i praktyki organizacji, które od lat zajmują się pomocą pokrzywdzonym przestępstwem, pokazują pewne standardy – warto o nich mówić, chociażby po to, aby działać w kierunku ujednoczenia ich na terenie całego kraju, co umocni stworzenie profesjonalnego systemu pomocy dla osób pokrzywdzonych.

Forma pomocy, której potrzebują osoby pokrzywdzone przestępstwem, jest uzależniona od rodzaju pokrzywdzenia. Skutki pokrzywdzenia przestępstwem będą inne u osoby, która doznała oszustwa, a inne u osoby pokrzywdzonej w wyniku naruszenia jej nietykalności cielesnej. Wielu klientów Ośrodków wymaga interdyscyplinarnej pomocy, tzn. zarówno

psychologicznego wsparcia, jak i podjęcia kroków prawnych, ale także zapewnienia bezpieczeństwa poprzez sfinansowanie schronienia czy pokrycie kosztów żywności. Szczególnego wsparcia potrzebują zwłaszcza ci, którzy znaleźli się w bardzo trudnej sytuacji materialnej, osoby z niepełnosprawnościami, osoby przewlekle chore, dzieci, samotni rodzice. W pracy z osobami pokrzywdzonymi należy umiejętnie rozpoznawać te potrzeby, identyfikować skutki wystąpienia trudnej sytuacji w ich życiu i odpowiednio na nie reagować przy zachowaniu właściwej kolejności. Musimy pamiętać, że każdy z nas ma potrzeby, które można odpowiednio sklasyfikować, tak jak to zrobił Abraham Maslow – amerykański psycholog, w swojej słynnej piramidzie potrzeb ludzkich, którą opisał w książce *A Theory of Human Motivation* w 1943 roku [Maslow, s. 62–76]. Według jego teorii niemożliwym jest spełnianie potrzeb wyższego rzędu bez wcześniejszego zaspokojenia tych podstawowych np. potrzeby głodu, pragnienia, snu, bezpieczeństwa. Dlatego też należy umiejętnie rozpoznać, czy osoba pokrzywdzona w pierwszej kolejności powinna trafić do psychoterapeuty, czy ważniejsze dla niej jest, aby uzyskać bezpieczne miejsce noclegowe. Gdy zaś zachodzi potrzeba objęcia klienta szybkim wsparciem interwencyjnym, różne formy pomocy niejako powinny być udzielane jednocześnie, tj. należy klientowi zarówno opłacić nocleg w hostelu, jak i zapewnić konsultację prawną oraz opiekę psychologiczną. Jeśli natomiast wiemy, że sytuacja osoby pokrzywdzonej jest względnie ustabilizowana i nie ma potrzeby nagłego objęcia jej wsparciem materialnym, możemy w pierwszej kolejności otoczyć pokrzywdzonego działaniami wspierającymi np. pomocą psychologiczną.

Rysunek 1. Piramida potrzeb ludzkich według A. Maslowa



Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Maslow, *Motywacja i osobowość*, Warszawa 2009, s. 62–76.

Jak przedstawia Program Pomocy Pokrzywdzonym na lata 2019–2025, według danych sprawozdawczych za rok 2020 osoby pokrzywdzone najbardziej potrzebują pomocy psychologicznej i terapii, pomocy prawnej i pomocy materialnej – w szczególności w formie bonów żywnościowych [Ministerstwo Sprawiedliwości, 2022].

Zasadniczym kryterium kwalifikującym do korzystania z pomocy o charakterze materialnym jest posiadanie statusu osoby pokrzywdzonej przestępstwem bądź statusu osoby najbliższej osoby pokrzywdzonej. Co ważne, pomoc taka nie jest świadczona świadkom. Kwalifikowaniem osób do korzystania ze wsparcia w ramach środków z Funduszu

Sprawiedliwości zajmują się osoby pierwszego kontaktu, natomiast w kwestii pomocy materialnej kwalifikacji mogą dokonywać zarówno osoby pierwszego kontaktu, jak i pracownicy socjalni zatrudnieni w ramach projektu. Należy jedynie pamiętać, że zatrudnienie pracownika socjalnego wiąże się z finansowaniem tego stanowiska w ramach kosztów administracyjnych. Cenną rolę przy kwalifikowaniu do korzystania z pomocy materialnej odgrywają także specjaliści pracujący z osobami pokrzywdzonymi, którzy są zobowiązani dokonywać szczegółowej diagnozy pod kątem występujących skutków pokrzywdzenia przestępstwem. Przy tej okazji należy wspomnieć, że warto udzielać pomocy materialnej osobom, które jednocześnie korzystają z pozostałych form wsparcia, tj. pomocy prawnej, psychologicznej, psychiatrycznej – ma to na celu uniknięcie sytuacji, kiedy Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem będzie postrzegany jako instytucja „rozdająca pieniądze”. Celem działań pomocowych podejmowanych przez Ośrodki jest niwelowanie skutków doświadczonego przestępstwa, pomoc w wychodzeniu z sytuacji trudnych i traumatycznych czy wspieranie w procesie zdrowienia, a nie rozdawnictwo środków materialnych.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku pomocy materialnej zasadniczo nie powinno się stosować kryterium dochodowego. Pomoc materialna finansowana ze środków Funduszu Sprawiedliwości jest kierowana do osób pokrzywdzonych bez względu na ich sytuację finansową, a jej celem jest niwelowanie skutków doświadczonego przestępstwa. Warto jednak mieć na względzie, że kwota dotacji jest ograniczona, więc powinno się racjonalnie gospodarować budżetem projektu, tak by pomoc została rozdysponowana sprawiedliwie i adekwatnie do potrzeb. Niekiedy może się zdarzyć, że pomoc w formie np. bonów żywnościowych w pierwszej kolejności trafi do osób i rodzin z najtrudniejszą sytuacją finansową, aniżeli do tych, których status materialny jest względnie dobry, a pomoc materialna nie stanowi ich najważniejszej potrzeby.

Jak wyżej wspomniano, można w projekcie posiłkować się udziałem pracownika socjalnego, który będzie miał możliwość szczegółowo rozpoznać się w sytuacji bytowo-ekonomicznej danego klienta. Praktykuje się stosowanie kwestionariuszy wywiadów środowiskowych (według wzoru wywiadu środowiskowego stosowanego w pomocy społecznej), będących dobrym narzędziem do tego, aby pozyskać informacje na temat sytuacji klienta, możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny czy sąsiadów, jęgo stanu zdrowia, sytuacji zawodowej i innych istotnych kwestii, które mogą pomóc przy opracowaniu indywidualnego planu pomocy w sytuacji pokrzywdzenia.

Należy pamiętać także, że pomoc materialna jest udzielana na podstawie dokumentów potwierdzających okoliczności wskazane we wniosku o udzielenie wsparcia, a w przypadku ich braku – przeprowadzenia przez podmiot wywiadu w celu uprawdopodobnienia pokrzywdzenia przestępstwem, co powinno mieć swoje odzwierciedlenie w treści wniosku. Trzeba wyraźnie wskazać, w związku z jakim skutkiem przestępstwa udzielany jest dany rodzaj wsparcia. Niedopuszczalne jest np. finansowanie korepetycji dziecku osoby pokrzywdzonej wypadkiem komunikacyjnym, jeśli ten wypadek w żaden sposób nie wpłynął na warunki do nauki dziecka.

Pomoc o charakterze materialnym powinna być przyznawana komisyjnie, tj. przez specjalistów pracujących indywidualnie z klientem, osobę pierwszego kontaktu i koordynatora projektu. Dzięki takiemu podejściu zyskuje się pewność, że pomoc trafi do tych osób, które najbardziej jej potrzebują w danym momencie i wykorzystają tę pomoc zgodnie z jej przeznaczeniem. Warto zatem organizować w Ośrodku spotkania komisji podejmującej decyzję o objęciu wsparciem materialnym danego klienta. Należy jednak pamiętać, że spotkania takiej komisji nie mogą być finansowane z funduszy przeznaczonych na zadania merytoryczne. Sugerujemy raczej, aby odbywało się to w ramach pracy wolontariackiej czy też w ramach finansowania ze środków własnych organizacji, jeśli istnieje taka możliwość.

Organizacje pozarządowe realizujące zadania ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym, a także udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym powinny zadbać o opracowanie wewnętrznej procedury przyznawania pomocy materialnej klientom oraz o sporządzenie regulaminu mówiącego o wszystkich obowiązujących kryteriach, schematach postępowania itp., tak by uniknąć sytuacji oskarżenia o niekonsekwencję w przyznawaniu tych form pomocy czy też niesprawiedliwe dysponowanie nimi.

PRZYKŁADOWY SCHEMAT POSTĘPOWANIA:

1. Pierwszy kontakt z klientem. Rozeznanie się w potrzebach osoby pokrzywdzonej/najbliższej.
2. Skierowanie do poradni specjalistycznej – trzy wizyty z pogłębionym wywiadem rozpoznającym potrzeby klienta oraz wskazaniem, czy trudności finansowe są skutkiem pokrzywdzenia przestępstwem.

3. Umówienie klienta na spotkanie z pracownikiem socjalnym celem zebrania wywiadu o sytuacji bytowo-ekonomicznej pokrzywdzonego i określenia potrzeb w zakresie wsparcia materialnego.
4. Zebranie komisji przyznającej pomoc o charakterze materialnym, w składzie komisji znajdzie się np. osoba pierwszego kontaktu, pracownik socjalny, specjalista (prawnik, psycholog, psychiatra).
5. Przyznanie pomocy materialnej ze szczegółowym uzasadnieniem i wskazaniem, że trudna sytuacja materialna jest skutkiem pokrzywdzenia przestępstwem oraz wyjaśnieniem, w jaki sposób pomoc materialna przyczyni się do poprawy sytuacji klienta.

Powyższy schemat dotyczy sytuacji, kiedy potrzeby materialne nie są tymi, które wymagają natychmiastowego spełnienia, zatem możliwe jest przeprowadzenie szczegółowej diagnozy, rozpoznanie sytuacji klienta i w dalszej kolejności udzielenie wsparcia socjalnego. W przypadkach nagłych, gdy istnieje zagrożenie życia lub zdrowia, konieczne jest natychmiastowe podjęcie kroków celem zabezpieczenia klienta np. poprzez zapewnienie mu schronienia w hostelu i sfinansowanie pobytu w nim.

Organizacje realizujące zadania z zakresu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem powinny posiadać opracowane przez siebie wzory dokumentów dotyczące przyznawania pomocy materialnej, tak aby zachować pewną kontrolę nad przyznawaniem takiej pomocy i stworzyć procedury. Dokumentację może stanowić np.:

1. Wniosek o udzielenie pomocy materialnej.
2. Decyzja o przyznaniu pomocy materialnej.

Poniżej przedstawiono przykład dokumentu opracowanego przez zespół pracowników Stowarzyszenia Wspierania Aktywności „Bona Fides” z Lublina.

WNIOSEK O POKRYCIE KOSZTÓW OPŁAT CZYNSZOWYCH I/LUB EKSPLOATACYJNYCH NR		
1	Imię i nazwisko klienta/klientki	
2	Imiona i nazwiska osób zamieszkujących w lokalu mieszkalnym, którego opłaty czynszowe są objęte wnioskiem o pokrycie oraz stopień pokrewieństwa wobec osoby wnioskującej	
3	Numery wniosków o udzielenie pomocy	
4	Adres zamieszkania klienta/klientki – lokalu mieszkalnego, którego opłaty czynszowe są objęte wnioskiem o pokrycie	
5	Liczba osób zamieszkujących w lokalu wskazanym w pkt. 4	
6	Właściciel lokalu zamieszkiwanego przez klienta/klientkę (prosząc podać nazwę spółdzielni / wspólnoty / osoby fizycznej, od której wynajmowany jest lokal oraz adres siedziby/zamieszkania)	
7	Faktura na wydatki eksploatacyjne objęta wnioskiem (numer faktury, data wystawienia, data zapłaty, okres objęty fakturą, wartość brutto faktury)	
<p>Oświadczam, że w lokalu mieszkalnym, którego opłaty czynszowe i/lub opłaty eksploatacyjne są objęte wnioskiem o pokrycie, nie zamieszkuje sprawca przestępstwa, którym został(ej) pokrzywdzony(-na). Zobowiązuję się do poinformowania o zmianie sytuacji faktycznej związanej ze wspólnym zamieszkiwaniem ze sprawcą czynu zabronionego w terminie do 7 dni od wystąpienia tej zmiany, pod rygorem odpowiedzialności finansowej związanej ze zwrotem pokrytych opłat czynszowych i/lub opłat eksploatacyjnych za okres zamieszkiwania sprawcy.</p>		
<p>(podpis koordynatora Działu)</p>		<p>(data, miejsce, czytelny podpis osoby wnioskującej)</p>
ROZLICZENIE KOSZTÓW OPŁAT CZYNSZOWYCH I/LUB EKSPLOATACYJNYCH		
Data przekazania czynszu/mediów, za jaki okres przekazano czynsz/media	Wysokość czynszu / media	Źródło weryfikacji wysokości czynszu / media
RAZEM:		
<p>Rozliczenie kosztów czynszowych/mediów</p>	<p>Opłaty czynszowe przelewem na rachunek bankowy nr</p> <p>Zgodnie z załącznikiem załączonym do wniosku</p> <p>Media przelewem na rachunek bankowy nr</p> <p>Zgodnie z fakturą/rachunkiem załączonym do wniosku</p>	
Miejscowość, data	Podpis rozliczającego (koordynatora projektu)	
POWYŻSZE ROZLICZENIE SPRAWDZONO I ZATWIERDZONO POD WZGLĘDEM MERYTORYCZNYM, FORMALNYM I RACHUNKOWYM		
		Zatwierdzam do wypłaty
Podpis	Miejscowość, data	

Załączniki do wniosku o pokrycie kosztów opłat czynszowych:

1. Kopia tytułu prawnego do lokalu (np. umowa najmu, przydział, akt notarialny).
2. Oświadczenie o numerze rachunku bankowego właściciela lokalu.
3. Wywiad środowiskowy.
4. Oświadczenie o korzystaniu z dodatku mieszkaniowego lub oświadczenie o braku tego dodatku.
5. Faktura/rachunek za media.

Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentacji udostępnionej przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides”.

2. Rodzaje wsparcia materialnego

Zgodnie z § 36 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości udzielanie pomocy materialnej jest zadaniem organizacji pozarządowych, które realizują je ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym oraz udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym. Natomiast zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami stawianymi przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości w dokumentacji konkursowej, organizacje pozarządowe realizujące owo zadanie mają obowiązek świadczenia wszystkich wskazanych form pomocy, z czego aż piętnaście z nich ma charakter materialny:

1. **Pokrywanie kosztów świadczeń zdrowotnych**, lekarstw – w zakresie, w którym lek nie podlegałby refundacji lub w części, w której nie jest refundowany, wyrobów medycznych, w tym materiałów opatrunkowych, przedmiotów ortopedycznych oraz środków pomocniczych – w zakresie niezbędnym w procesie leczniczym doznanego uszczerbku na zdrowiu wynikającego z przestępstwa lub jego następstw. W ramach tej formy pomocy możliwe jest np. pokrywanie kosztów lekarstw przepisywanych przez lekarzy psychiatrów tym pacjentom, u których pokrzywdzenie przestępstwem wywołało chociażby depresję czy inne skutki psychiczne, ale także lekarstw na inne choroby, które powstały w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem; możliwe jest także finansowanie wszelkich materiałów opatrunkowych i wyrobów medycznych osobom, które np. uległy wypadkowi komunikacyjnemu i wiadomo, że doznane urazy są skutkiem tego wypadku.
2. **Pokrywanie kosztów związanych z kształceniem** w szkołach i przedszkolach publicznych, w tym w ramach indywidualnego nauczania, a także w przypadku realizacji obowiązku przedszkolnego, szkolnego lub obowiązku nauki poza szkołą na podstawie art. 16 ust. 8 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 2016 r. poz. 1943, z późn. zm. 2), odpowiednio do wieku i potrzeb edukacyjnych osób uprawnionych. W zakres tego rodzaju pomocy może wchodzić finansowanie korepetycji, zakup podręczników, które nie są zapewniane przez szkołę, i pokrycie innych kosztów związanych z kształceniem dzieci i młodzieży, które w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem znajdują się w trudnej sytuacji finansowej np. dzieci pokrzywdzone przestępstwem niealimentacji.

- 3. Pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi** w żłobkach i klubach dziecięcych prowadzonych przez gminy według ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz.U. z 2016 r. poz. 157 oraz z 2017 r. poz. 60 i 1428). Jest to szczególnie cenny rodzaj wsparcia dla matek, które w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem (np. doznające przemocy) znalazły się w sytuacji samotnego rodzicielstwa i mają trudność w pogodzeniu pracy zawodowej z opieką nad dziećmi.
- 4. Organizowanie i finansowanie szkoleń i kursów** podnoszących kwalifikacje zawodowe oraz pokrywanie kosztów egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe. Ten rodzaj wsparcia może być kierowany do osób niemających – ze względu na pokrzywdzenie przestępstwem – wystarczających warunków do zdobycia kwalifikacji czy umiejętności zapewniających im odpowiednią pozycję na rynku pracy. Przykładem może być tu osoba, która w wyniku wypadku komunikacyjnego została na wiele miesięcy wyłączona z możliwości podjęcia nauki w szkole wyższej i obecnie trudno jej wejść na rynek pracy. Może to być także wsparcie dla kobiet, które żyjąc w małżeństwie, gdzie występowała przemoc, były nieaktywne zawodowo, nie mogły się rozwijać i obecnie mają utrudnione możliwości zarobkowania.
- 5. Pokrywanie kosztów czasowego zakwaterowania lub udzielenia schronienia.** Ten rodzaj pomocy szczególnie często udzielany jest kobietom uciekającym od partnerów stosujących przemoc domową. W ramach wsparcia mogą zostać pokryte koszty związane z zamieszkiwaniem w hostelu itp. Jest to działanie spełniające potrzebę schronienia, bez którego niemożliwe byłoby podejmowanie kolejnych kroków w wychodzeniu z sytuacji przemocowej.
- 6. Finansowanie okresowych dopłat do bieżących zobowiązań czynszowych** i opłat za energię cieplną, energię elektryczną, gaz, wodę, opał, odbiór nieczystości stałych i płynnych za lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny, do którego osoba uprawniona posiada tytuł prawny, proporcjonalnie do liczby osób stale zamieszkujących w tym lokalu lub domu. Przy tym rodzaju wsparcia warto mieć na względzie, czy osoba pokrzywdzona przestępstwem mieszka ze sprawcą przestępstwa, ponieważ zadanie to polega na pokrywaniu kosztów związanych z zamieszkiwaniem danego lokalu. W przypadku tego finansowania warto zadbać o to, by dofinansowanie nie dotyczyło lokalu, w którym mieszka sprawca przestępstwa.
- 7. Usługa dostosowania lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego** do potrzeb osoby pokrzywdzonej przestępstwem w przypadku, gdy utrata sprawności fizycznej nastąpiła w wyniku przestępstwa. Mowa

tutaj o sytuacjach, gdy w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem osoba doznała urazów fizycznych i np. musi poruszać się na wózku inwalidzkim, a mieszkanie/dom, w którym mieszka, nie jest dostosowane(-ny) do jej potrzeb i konieczne jest m.in. zlikwidowanie progów, poszerzenie otworów drzwiowych, założenie uchwyty dla osób z niepełnosprawnościami itp.

8. **Finansowanie przejazdów środkami komunikacji publicznej** lub pokrywanie kosztów transportu związanych z uzyskiwaniem świadczeń i regulowaniem spraw określonych w pkt. 1–10. To nic innego jak zwracanie kosztów za przejazdy do Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą. Możliwe jest zwracanie kosztów zarówno za bilety autobusowe czy pociągowe, jak i dojazd samochodem osobowym.
9. **Pokrywanie kosztów żywności** lub bonów żywnościowych. W praktyce bardzo dobrze sprawdzają się tutaj np. bony żywnościowe, które klienci mogą realizować zgodnie z przyjętymi przez organizację standardami.
10. **Pokrywanie kosztów zakupu odzieży**, bielizny, obuwia, środków czystości i higieny osobistej. Tak jak wyżej, możliwe jest udzielanie pomocy w formie bonów, ale także zwracanie kosztów za okazaniem faktur za zakupioną odzież, obuwiem itd.
11. **Finansowanie zorganizowanego wyjazdu** uprawnionego małoletniego. Jest to szczególnie cenna forma wsparcia dla dzieci, ponieważ podczas wyjazdu mają one możliwość poznania nowych sposobów spędzania czasu wolnego i zrelaksowania się dzięki braku konieczności przejmowania się codziennymi obowiązkami, co może mieć wpływ terapeutyczny; warto łączyć wyjazdy kolonijne z oddziaływaniami profilaktycznymi czy socjoterapeutycznymi.
12. **Finansowanie wyjazdu:**
 - osoby uprawnionej wraz z małoletnim, nad którym sprawuje pieczę,
 - uprawnionego małoletniego wraz z osobą, pod której pieczęą pozostaje. To zadanie daje możliwość organizacji wyjazdów osób dorosłych wraz z dziećmi, co ma szczególną wartość z uwagi na możliwość wspólnego spędzenia czasu, pogłębienia relacji, odetchnięcia od trudnej sytuacji, odzyskania równowagi.
13. **Finansowanie robót budowlanych**, o których mowa w ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. z 2017 r. poz. 1332 i 1529), w tym również przygotowania do realizacji robót budowlanych, w szczególności kosztów opracowania dokumentacji projektowej, przygotowania gruntu pod budowę, ekspertyz, świadectw, operatów, prac geologicznych, niezbędnych do realizacji celów wynikających z ustawy. Jest to forma

finansowania sprawdzająca się w przypadku doświadczenia pokrzywdzenia, w wyniku którego nastąpi zniszczenie mieszkania czy domu np. w wyniku podpalenia.

14. **Zakup urządzeń i wyposażenia.** Możliwe jest finansowanie zakupu urządzeń i wyposażenia w przypadku, gdy jego posiadanie jest niezbędne osobie pokrzywdzonej przestępstwem, np. zakup specjalistycznej klawiatury dla osoby, która straciła wzrok w wyniku jakiegoś przestępstwa czy też zakup komputera dla dziecka, które wymaga zdalnego nauczania, a rodzica nie stać na zakup sprzętu, ponieważ drugi rodzic nie wywiązuje się z obowiązku alimentacyjnego.
15. **Zakup wartości niematerialnych i prawnych.** Dotyczy to finansowania zakupu np. oprogramowania do komputera czy innych licencji, koncesji dla osób, które w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem znalazły się w trudnej sytuacji materialnej i nie mają wystarczających środków, aby zakupić taką licencję czy koncesję z własnych środków.

Podsumowując, należy jeszcze raz podkreślić, że wszelka pomoc materialna dla osób pokrzywdzonych przestępstwem jest możliwa wyłącznie w sytuacji, gdy skutkiem pokrzywdzenia jest pogorszenie sytuacji materialnej danej osoby lub też pomoc materialna jest niezbędna do niwelowania innych skutków, np. doznanych urazów, zniszczenia mienia, pogorszenia warunków mieszkaniowych itp. Mimo że Dysponent Funduszu Sprawiedliwości nie określa kryterium dochodowego uprawniającego do korzystania z pomocy materialnej, należy z rozsądkiem udzielać takiej pomocy w przypadkach, które tego wymagają.

Zgodnie ze wskazaniem Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości organizacje realizujące zadanie z zakresu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem powinny każdorazowo konsultować z opiekunem projektu możliwość dokonywania zakupów w ramach konkretnego zadania.

3. Pomoc materialna oferowana przez inne instytucje i podmioty

Osoby pokrzywdzone przestępstwem czy osoby im najbliższe znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej mogą liczyć na wsparcie materialne nie tylko ze środków z Funduszu Sprawiedliwości, ale także w ramach działań realizowanych przez inne instytucje i podmioty w zależności od potrzeb, szczegółowej sytuacji materialnej czy posiadania jakiegoś statusu np. osoby z niepełnosprawnością. Najszerszy zakres pomocy materialnej mieści się oczywiście w ramach zadań realizowanych przez instytucje podlegające Ministerstwu Rodziny i Polityki Społecznej. Pracownicy Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą powinny

dysponować wiedzą w zakresie możliwości uzyskania wsparcia materialnego w tych instytucjach, by jeszcze mocniej wesprzeć swoich klientów, umieć ich odpowiednio pokierować i ewentualnie pomóc wnioskować o konkretną pomoc. W związku z tym warto, aby między Ośrodkami Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem a instytucjami pomocy społecznej występowała stała współpraca, by móc wzajemnie uzupełniać swoją ofertę pomocową i razem tworzyć zintegrowany system pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i im najbliższym.

W ramach pomocy społecznej w Polsce występuje kilka form wsparcia materialnego osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji i są to: zasiłek stały, zasiłek okresowy, zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy, zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie, pomoc na usamodzielnienie oraz na kontynuowanie nauki, świadczenie pieniężne na utrzymanie i pokrycie wydatków związanych z nauką języka polskiego dla cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w związku z okolicznością, o której mowa w art. 159 ust. 1 pkt 1 lit. c. lub d. ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach, wynagrodzenie należne opiekunowi z tytułu sprawowania opieki przyznane przez sąd [Ustawa o pomocy społecznej].

Świadczenia pieniężne z pomocy społecznej są przyznawane osobom spełniającym określone kryterium dochodowe, które w 2023 r. wynosi:

- 776 zł w przypadku osoby prowadzącej jednoosobowe gospodarstwo domowe,
- 600 zł w przypadku osoby w rodzinie.

Nadmienić należy, że korzystanie ze świadczeń pomocy społecznej wiąże się ze spełnieniem przesłanek ustawowych – nie wystarczy być osobą pokrzywdzoną przestępstwem, aby móc z nich korzystać. Poniżej omówione zostały wybrane formy pomocy materialnej:

- Zasiłek stały – świadczenie dla osób niezdolnych do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnych do pracy oraz takich, które jednocześnie nie posiadają prawa do pobierania renty socjalnej, świadczenia pielęgnacyjnego, specjalnego zasiłku opiekuńczego, dodatku z tytułu samotnego wychowywania dziecka, zasiłku dla opiekuna. Wysokość zasiłku jest nie niższa niż 30 zł i nie wyższa niż 719 zł w przypadku osób samotnie gospodarujących.
- Zasiłek okresowy – forma pomocy materialnej dla osób, które są długotrwale chore, są osobami z niepełnosprawnością czy bezrobotnymi. Okres przysługiwania zasiłku okresowego zależy od decyzji Ośrodka Pomocy

Społecznej lub Centrum Usług Społecznych, a jego kwota jest nie niższa niż 20 zł.

- Zasiłek celowy – wsparcie finansowe dla osób, które potrzebują pomocy w zaspokajaniu podstawowych potrzeb bytowych np. zakupu leków i leczenia, zakupu żywności, opału, drobnych remontów, pokrycia kosztów pogrzebu itd.
- Zasiłek celowy na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego – forma pomocy materialnej niezależna od dochodu osoby czy rodziny, przyznawana ze względu na wystąpienie strat z powodu zdarzenia losowego.

Oprócz powyższych obowiązkowym zadaniem gmin jest zapewnienie osobom i rodzinom schronienia, posiłku i odzieży. Warto o tym pamiętać, że w przypadku rodzin z dziećmi gminy udzielają pomocy w postaci opłacenia obiadów dla dzieci w szkole – co może stanowić duże wsparcie dla rodziny, której budżet jest niewielki. Ponadto prowadzone są schroniska, ogrzewalnie, noclegownie, gdzie można znaleźć schronienie w szczególnie trudnej sytuacji.

Więcej informacji na temat świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej można uzyskać ze strony internetowej Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej: <https://www.gov.pl/web/rodzina/pomoc-spoeczna>.

Odrębną gałęzią w polityce społecznej jest pomoc kierowana do rodzin z dziećmi i w tym przypadku osoby pokrzywdzone przestępstwem też mogą ubiegać się o wsparcie materialne.

Fundamentalnym wsparciem dla rodzin z dziećmi jest program Rodzina 500+ w ramach którego rodziny z dziećmi otrzymują na każde dziecko 500 zł miesięcznie. Jest to ogromne wsparcie dla rodzin, zwłaszcza tych wielodzietnych. Co ważne, świadczenie to nie wlicza się do dochodu rodziny i przysługuje dzieciom do 18. roku życia. Przyznawaniem świadczenia oraz jego wypłatą zajmuje się Zakład Ubezpieczeń Społecznych [Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2019]. Ta forma wsparcia może być kluczowa np. dla kobiety, które zdecydowała się na odejście od męża stosującego przemoc domową – środki z tego programu dadzą jej niezależność finansową i większe szanse na usamodzielnienie.

Innymi formami wsparcia są programy: Dobry start – 300 zł na rozpoczęcie roku szkolnego, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy – 12 000 zł na drugie i kolejne dziecko, Karta Dużej Rodziny, Maluch+ i inne, których zadaniem jest poprawa sytuacji i jakości życia polskich rodzin.

Rodziny z dziećmi mogą też liczyć na wsparcie finansowe w postaci świadczeń rodzinnych, do których należą: zasiłek rodzinny wraz dodatkami z tytułu urodzenia dziecka, opieki nad dzieckiem w okresie korzystania

z urlopu wychowawczego, samotnego wychowywania dziecka, wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej, kształcenia i rehabilitacji dziecka niepełnosprawnego, podjęcia przez dziecko nauki w szkole poza miejscem zamieszkania, a także rozpoczęcia roku szkolnego, jednorazowa zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka, świadczenie rodzicielskie, świadczenia opiekuńcze, w tym zasiłek pielęgnacyjny, świadczenie pielęgnacyjne i specjalny zasiłek opiekuńczy oraz zasiłek dla opiekuna.

Świadczenia rodzinne są przyznawane rodzinom spełniającym kryterium dochodowe, które obecnie wynosi:

- 674 zł na osobę w rodzinie,
- 764 zł na osobę, gdy w rodzinie jest dziecko legitymujące się orzeczeniem o niepełnosprawności bądź posiadające orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym.

Kolejną formą wsparcia materialnego spełniającą potrzeby mieszkaniowe jest dodatek mieszkaniowy. Przysługuje on w przypadku spełnienia kryterium dochodowego – obecnie wynosi ono 1550,24 zł, a powierzchnia mieszkania lub domu musi być nie większa niż 52 m². Ten rodzaj wsparcia będzie istotny dla rodzica z dziećmi, który opuszcza miejsce zamieszkania w związku z pokrzywdzeniem przemocą i decyduje się np. na wynajem mieszkania. Kwota dodatku jest uzależniona od dochodów i liczby osób w gospodarstwie domowym, wysokości wydatków na utrzymanie mieszkania, stawek czynszu najmu w mieszkaniowym zasobie gminy [Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Uzyskaj dodatek mieszkaniowy*].

Dla rodziców samotnie wychowujących dzieci dużym wsparciem finansowym może się okazać fundusz alimentacyjny. Jest to świadczenie, które przysługuje wówczas, gdy rodzic zobowiązany do alimentacji nie wywiązuje się z tego obowiązku, tj. zachodzi bezskuteczność egzekucji alimentów. Osoby pokrzywdzone przestępstwem niealimentacji mają prawo do uzyskiwania świadczenia z funduszu alimentacyjnego, jeśli dochód na osobę w rodzinie nie przekracza 1209 zł na osobę. Świadczenie jest wypłacane w kwocie zasądzonych alimentów, jednak nie wynosi więcej niż 500 zł miesięcznie [Ustawa o pomocy osobom uprawnionym do alimentów].

W przypadku rodzin, w których dzieci zostały osierocone w wypadku komunikacyjnym lub w wyniku innego przestępstwa, ważnym wsparciem mogą okazać się świadczenia dla osób decydujących się na objęcie tych dzieci pieczęią zastępczą. Zgodnie z art. 80 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej „rodzinie zastępczej oraz prowadzącemu rodzinny dom dziecka, na każde umieszczone dziecko, przysługuje świadczenie na pokrycie kosztów jego utrzymania,

nie niższe niż kwota: 660 zł miesięcznie – w przypadku dziecka umieszczonego w rodzinie zastępczej spokrewnionej; 1000 zł miesięcznie – w przypadku dziecka umieszczonego w rodzinie zastępczej zawodowej, rodzinie zastępczej niezawodowej lub rodzinnym domu dziecka”.

Jest to świadczenie zachęcające do tego, by objąć opieką dzieci, które z jakichś powodów nie mogą być pod opieką swoich rodziców, ponieważ oczywiste jest, że opieka nad dzieckiem wymaga nakładów finansowych.

Osoby, które w wyniku pokrzywdzenia przestępstwem straciły pracę, mogą z kolei liczyć na wsparcie w postaci zasiłku dla bezrobotnych. Świadczenie to jest wypłacane np. gdy osoba w chwili zarejestrowania się w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna nie otrzyma propozycji pracy, stażu, szkolenia, prac interwencyjnych, robót publicznych lub przygotowania zawodowego dla dorosłych, a jednocześnie w ciągu ostatnich osiemnastu miesięcy była zatrudniona i osiągała wynagrodzenie minimalne, od którego była odprowadzana składka na Fundusz Pracy. Wypłatą zasiłków dla osób bezrobotnych zajmują się urzędy pracy [Departament Rynku Pracy, 2014].

Osoby, które w wyniku przestępstwa straciły bliską osobę, mogą uzyskać zasiłek pogrzebowy. Jest to wsparcie finansowe wypłacane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych bądź Kasę Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Świadczenie to wypłaca się osobom, które są objęte ubezpieczeniem rentowym, pobierają emeryturę albo rentę, a zmarły stanowił część ich rodziny lub był objęty ubezpieczeniem rentowym w zus-ie, pobierał emeryturę lub rentę, lub spełniał warunki, żeby dostać emeryturę albo rentę bądź nie miał ubezpieczenia, ale pobierał zasiłek chorobowy albo świadczenie rehabilitacyjne po ustaniu ubezpieczenia. Kwota zasiłku pogrzebowego wynosi 4000 zł [Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Uzyskaj zasiłek pogrzebowy*].

Podsumowanie

Wyżej wskazane formy wsparcia materialnego to tylko kilka z tych, które są dostępne w Polsce. Jak już wspomniano, warto prowadzić aktywną współpracę między instytucjami i organizacjami, aby wymieniać się informacjami na temat dostępnych form wsparcia. To z kolei prowadzi do tworzenia zintegrowanego systemu pomocy osobom potrzebującym, w tym osobom pokrzywdzonym przestępstwem.

Pomoc materialna udzielana w ramach wsparcia współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości ma ogromne znaczenie w procesie wychodzenia z sytuacji pokrzywdzenia. Wiele lat działalności różnych

organizacji pozarządowych zajmujących się pomocą pokrzywdzonym pokazało, jak duże jest zapotrzebowanie na pomoc socjalną. Z tego miejsca warto podkreślić raz jeszcze, że wsparcie materialne niekiedy jest najważniejszym czynnikiem, który pozwala osobie pokrzywdzonej stanąć na nogi i móc podejmować dalsze działania w kierunku wychodzenia z sytuacji trudnej, np. podjąć terapię psychologiczną. Bez zaspokojenia podstawowych potrzeb człowieka, takich jak np. potrzeba schronienia, nie jest możliwe osiągnięcie równowagi emocjonalnej czy podejmowanie ważnych kroków prawnych. Należy o tym pamiętać i każdorazowo, szczegółowo przyglądać się sytuacji klienta celem właściwej oceny jego potrzeb i zasobów.

Literatura:

- Departament Rynku Pracy, 2014, *Zasilek dla osób bezrobotnych*, [online] <https://psz.praca.gov.pl/-/14263-zasilek-dla-osob-bezrobotnych> [dostęp: 26.05.2023].
- Maslow A., 2009, *Motywacja i osobowość*, Warszawa.
- Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2019, *Rodzina 500 plus*, [online] <https://www.gov.pl/web/rodzina/rodzina-500-plus> [dostęp: 26.05.2023].
- Ministerstwo Sprawiedliwości – Fundusz Sprawiedliwości, 2022, *Program Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019–2025 – aktualizacja 5*, [online] <https://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl/pl/konkursy/pomoc-pokrzywdzonym/program-pomocy-osobom-pokrzywdzonym-przestepstwem/news,38208,program-pomocy-osobom-pokrzywdzonym-przestepstwem.html> [dostęp: 29.05.2023].
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Uzyskaj dodatek mieszkaniowy*, [online] <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-dodatek-mieszkaniowy> [dostęp: 26.05.2023].
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Uzyskaj zasilek pogrzebowy*, [online] <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-zasilek-pogrzebowy> [dostęp: 26.05.2023].

Akty prawne:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r. poz. 185 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 581 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. z 2023 r. poz. 403 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ VIII

Schematy konstruowania przykładowych planów pomocowych

Celem tego rozdziału jest przedstawienie zasad tworzenia planów pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Rozdział składa się z pięciu części. W pierwszej opisano zasady diagnozy i oceny rozmiarów problemów. Druga dotyczy formułowania celów i spodziewanych efektów planowanych działań pomocowych. W trzeciej skoncentrowano się na analizie zasobów osoby pokrzywdzonej przestępstwem oraz źródeł wsparcia społecznego. Czwarta część dotyczy sposobu ustalania zakresu działań mających na celu zniwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem, natomiast w części ostatniej opisano zasady realizacji planu pomocowego wraz z prezentacją przykładowego planu pomocowego.

OGÓLNE ZASADY OPRACOWYWANIA PLANU POMOCOWEGO:

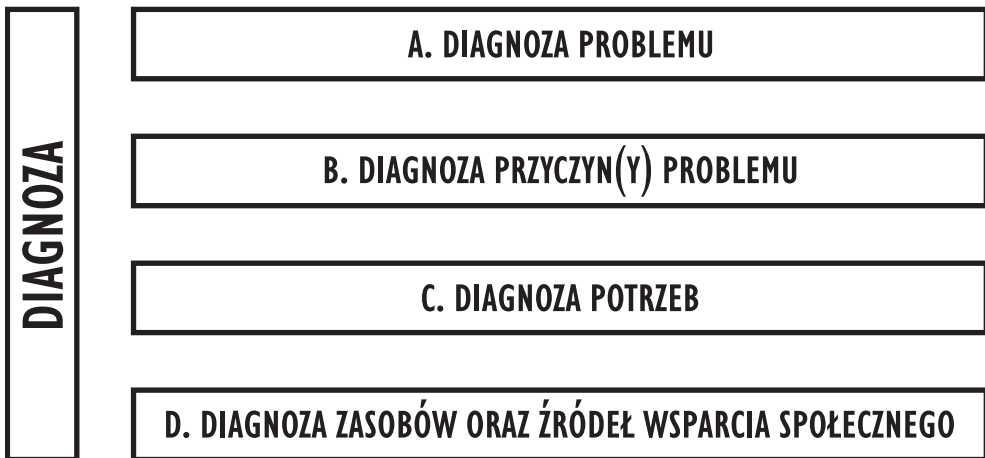
- Plan pomocy powinien być opracowywany przez zespół specjalistów zaangażowanych w pomoc osobie pokrzywdzonej.
- Plan pomocowy powinien być indywidualnie ustalany razem z osobą pokrzywdzoną przestępstwem (poszanowanie prawa klienta do samostanowienia).
- W sytuacji kontaktu z osobą pokrzywdzoną, która potrzebuje pilnej interwencji – podjęcie działań związanych z zabezpieczeniem zdrowia i życia tej osoby i jej najbliższych jest priorytetem. W takiej sytuacji nie dokonujemy szczegółowej diagnozy sytuacji.
- Pierwszym etapem opracowania planu pomocowego powinna być diagnoza sytuacji osoby pokrzywdzonej. Należy pamiętać o tym, że diagnoza nie odbywa się jedynie jednorazowo, podczas jednego spotkania. Jest to proces pozyskiwania informacji, który przebiega również podczas wdrażania planu pomocowego.
- Plan pomocowy powinien być na bieżąco uzupełniany adekwatnie do sytuacji i potrzeb osoby pokrzywdzonej.
- Podstawą opracowywania planu jest poszanowanie podmiotowości klienta, jego woli do decydowania o sobie i o kierunkach oraz tempie wprowadzanych zmian we własnym życiu (poszanowanie wolności klienta).

- Osoba pierwszego kontaktu powstrzymuje się od krytykowania osoby pokrzywdzonej, narzucania jej swojego zdania albo przymuszania do podjęcia określonych decyzji. To klient jest „ekspertem” od swojego życia i ponosi za nie odpowiedzialność.
- Plan pomocowy podlega ewaluacji i może być modyfikowany w zależności od rozwoju sytuacji oraz zmieniających się potrzeb osoby pokrzywdzonej.
- Plan pomocowy powinien zostać spisany i zawierać informacje na temat tego, do czego zobowiązuje się osoba pokrzywdzona i przedstawiciele instytucji pomocowych oraz jak plan będzie realizowany.
- Wykorzystywanie naturalnego systemu wsparcia społecznego (rodzinnego, środowiskowego) jest elementem zwiększającym realne i długofalowe zasoby osób pokrzywdzonych (istnieje możliwość ich podtrzymywania niezależnie od czasu korzystania z instytucjonalnych form pomocy).
- Stosowne działania prawne uruchamiane są w porozumieniu z klientem, szanując jego wolę i gotowość do uczestniczenia w nich. Osoba pokrzywdzona jest informowana o realnych skutkach działań prawnych i przysługujących jej prawach [Krzywicka, 2010a, s. 142].

1. Diagnoza i ocena rozmiarów problemów

Pomoc adresowana do osób pokrzywdzonych przestępstwem powinna być dostosowana do ich indywidualnych potrzeb oraz możliwości. Dlatego też efektywność pomocy jest uzależniona od prawidłowej diagnozy sytuacji klientów – zarówno problemów i obciążeń, jak również zasobów osobistych i społecznych źródeł wsparcia. Rzetelna diagnoza jest warunkiem zaplanowania efektywnych działań pomocowych (patrz: wykres poniżej). Z uwagi na fakt, że ważne, diagnostyczne informacje są pozyskiwane na różnych etapach kontaktu pomocowego, plan pomocy należy na bieżąco aktualizować.

Wykres 1. Wielowymiarowa diagnoza służąca rozpoznaniu sytuacji osoby pokrzywdzonej



Źródło: opracowanie własne.

A. Diagnoza problemu

Pierwszym etapem pomocy osobie pokrzywdzonej powinna być zawsze szczegółowa diagnoza sytuacji klienta i zgłaszanych przez niego problemów. Warto w tym celu zebrać konkretne informacje pozwalające utworzyć całościowy obraz sytuacji klienta.

METODY POZYSKIWANIA TAKICH INFORMACJI DIAGNOSTYCZNYCH:

- rozmowa/wywiad z osobą pokrzywdzoną (i/lub osobami najbliższymi),
- analiza dostarczonych dokumentów (np. zaświadczenie lekarskie, informacja o wszczęciu procedury „Niebieskie Karty”, pisma z sądu i/lub prokuratury),
- informacje uzyskane od pracowników innych instytucji pomocowych (np. kuratora, dzielnicowego).

W pierwszej kolejności należy ustalić bezpośredni powód zgłoszenia się osoby po pomoc. Następnie należy uzyskać informacje (fakty) z obszarów przedstawionych na wykresie 2.

Wykres 2. Obszary pozwalające na pogłębioną diagnozę problemu



Źródło: opracowanie własne.

Forma doświadczonego przestępstwa – zebranie informacji dotyczących dokładnych form skrzywdzenia, np. przemocy fizycznej, psychicznej, oszustwa, kradzieży, gwałtu. Warto zadawać konkretne pytania doprecyzowujące, na przykład gdy mowa o doświadczaniu przemocy należy dopytać o konkretne formy krzywdzenia fizycznego, psychicznego, seksualnego, ekonomicznego lub zaniedbania.

Przykładowe pytania:

- W jaki sposób został(a) Pan(i) pokrzywdzony(-na)?
- Czy zdarzyło się choć raz, że partner(ka) szarpnął/szarpnęła Panią/Panem lub popchnął/popchnęła?
- Czy i w jaki sposób partner(ka) Panią/Pana obraża?
- Jakiego rodzaju groźby padają?
- Proszę opisać, jak to się działo?
- Jak zachowywała się osoba stosująca przemoc?
- W jaki sposób partner(ka) zwraca się do Pani/Pana przy dzieciach? [Jak rozmawiać..., s. 1–7].

Stopień nasilenia sytuacji krzywdzącej – ustalenie, czy sytuacja skrzywdzenia miała charakter jednorazowy, czy też powtarzający się.

- Jeśli do jakiejś formy krzywdzenia dochodzi chronicznie, np. do przemocy, mobbingu czy nękania, należy dopytać o okoliczności, częstotliwość i natężenie zachowań krzywdzących.

Przykładowe pytania:

- *Jak często powtarzają się tego typu sytuacje?*
- *Kiedy się zaczęły i w jaki sposób?*
- *Kiedy miało miejsce i jak przebiegało ostatnie krzywdzące wydarzenie?*
- *Czy może Pan(i) opisać najpoważniejszy incydent (lub rodzaj przemocy), który zaniepokoił Pana/Panią lub przestraszył najbardziej?*
- *Czy może Pan(i) przytoczyć najświeższe zdarzenie?*
- *W jaki sposób sytuacje krzywdzenia zdarzają się najczęściej?*
- *Jak Pan(i) zapamiętał(a) najbardziej krzywdzącą sytuację? [Jak rozmawiać..., s. 1–7].*

Ustalenie, kto jeszcze jest krzywdzony – warto dopytać o to, kto jeszcze jest krzywdzony, uwzględniając zwłaszcza osoby zależne (dzieci, osoby starsze, niepełnosprawne, inne osoby wspólnie zamieszkałe lub okresowo przebywające w otoczeniu), np. w sytuacji przemocy – dzieci z poprzednich związków.

Potencjalne zagrożenie życia – ustalenie, czy istnieje potencjalne zagrożenie dla życia i zdrowia klienta lub osób najbliższych (zwłaszcza dzieci, osób starszych albo niepełnosprawnych).

Przykładowe pytania:

- *Czy partner(ka) kiedykolwiek groził(a), że Pana/Panią zabije?*
- *Czy wierzy Pan(i), że partner(ka) może naprawdę poważnie zranić bądź zabić Pana/Panią lub siebie?*
- *Czy partner(ka) ma dostęp do broni?*
- *Czy partner(ka) groził(a) Panu/Pani zabójstwem bądź usiłował(a) je popełnić?*
- *Czy ma Pan(i) myśli samobójcze?*
- *Czy w przeszłości partnera/partnerki zdarzały się ataki na innych ludzi bądź przypadki łamania prawa?*
- *Czy groził(a) Pan(i), że się zabije lub zabije partnera/partnerkę?*
- *Czy ma Pan(i) gdzie się schronić w momencie zagrożenia? [Jak rozmawiać..., s. 1–7].*

Doświadczenie związane z poszukiwaniem pomocy – w trakcie diagnozy warto sprawdzić nastawienie i motywację osoby pokrzywdzonej do korzystania z pomocy oraz dopytać o jej dotychczasowe doświadczenia związane ze zwracaniem się o pomoc. Warto również ustalić sytuację prawną osoby – m.in. toczące się wobec niej lub zakończone postępowania przygotowawcze lub sądowe.

Przykładowe pytania:

- *Czy Pana/Pani dalsza rodzina wie o sytuacji pokrzywdzenia, której Pan(i) doświadczył(a)? Jaka była ich reakcja?*

- Czy powiedział(a) Pan(i) komukolwiek spoza rodziny o sytuacji pokrzywdzenia? Czy i w jakim stopniu okazali się pomocni?
- Czy miał(a) Pan(i) kiedyś kontakt ze specjalistą zajmującym się pomocą osobom pokrzywdzonym – psychologiem, psychoterapeutą, pracownikiem socjalnym, policjantem?
- Co w tych spotkaniach było dla Pana/Pani przydatne?
- Czy Pan(i) poszukiwał(a) pomocy w organizacjach i instytucjach pomocowych? Z jakim skutkiem?
- Jak często Pan(i) poszukiwał(a) lub korzystał(a) z pomocy? Z jakich form pomocy Pan(i) korzystał(a)? W jakim stopniu były pomocne?
- Jakie jest Pana/Pani nastawienie do instytucji pomocowych? [Jak rozmawiać... s. 1–7].

Zdarza się, że podczas rozmowy na temat poszukiwania pomocy diagnozujemy tzw. wtórną wiktyimizację osoby pokrzywdzonej, czyli doświadczenie powtórnego skrzywdzenia ze strony pracowników instytucji pomocowych. Stanowi to czynnik utrudniający proces udzielania pomocy osobie pokrzywdzonej z uwagi na np. ograniczone zaufanie do pracowników instytucji pomocowych, które może skutkować przekazywaniem niekompletnych informacji.

Skutki pokrzywdzenia – należy zebrać dokładne informacje dotyczące skutków i konsekwencji skrzywdzenia; w szczególności dotyczące fizycznych uszkodzeń ciała, problemów materialnych, ekonomicznych i mieszkaniowych, wychowawczych, emocjonalnych i psychologicznych, zawodowych i społecznych.

Zidentyfikowane skutki skrzywdzenia są podstawą do ustalenia planu pomocy osobie pokrzywdzonej, skoncentrowanego na jej zdiagnozowanych, indywidualnych problemach.

Przykładowe pytania:

- Czy dostrzegł(a) Pan(i) jakieś zmiany w sobie w ciągu trwania związku z partnerem/partnerką? Jeśli tak, to czy może Pan(i) opisać różnicę?
- Czy w ciągu ostatnich kilku miesięcy zauważył(a) Pan(i) u siebie którąś z następujących dolegliwości: problemy ze snem, trudności z zasypianiem, budzenie się w nocy, uczucie przygnębienia, smutku, obojętność i brak zainteresowań, utrata apetytu lub nadmierne objadanie się, szybka męczliwość, poczucie schwywania w pułapkę, zwiększone spożycie alkoholu lub środków uspokajających, koszmary senne, nagłe przypominanie sobie krzywd doznanych w dzieciństwie lub w wieku dorosłym bądź innych przykrych doświadczeń, usilne unikanie wszystkiego, co mogłoby wzbudzać bolesne wspomnienia, uczucie niezdolności do działania, częste bóle głowy, brzucha lub żołądka, w krzyżu lub stawach?

- Czy z powodu pokrzywdzenia doświadczają Pan(i) problemów materialnych, problemów w pracy, problemów w kontaktach z innymi ludźmi, problemów wychowawczych?
- Czy ostatnio nadchodzi Pana/Panią myśl, że lepiej byłoby umrzeć, że mógłby/mogłaby Pan(i) coś sobie zrobić? [Jak rozmawiać..., s. 1–7].

Ustalenie czynników ryzyka mogących nasilić krzywdzenie – warto zachować uważność na czynniki mogące nasilić ponowne skrzywdzenie albo mogące utrudniać proces zdrowienia i radzenia sobie ze skutkami pokrzywdzenia.

- Do czynników ryzyka zalicza się m.in. uzależnienia, karalność, nieleczzone zaburzenia psychiczne, impulsywne i nieprzewidywalne zachowania sprawcy, silna zależność od sprawcy uwarunkowana czynnikami zewnętrznymi (cięża, okres połogu, choroby) lub emocjonalnymi (uzależnienie emocjonalne od sprawcy), zależność ekonomiczna [Kalińska-Grądział, Ulfik-Jaworska, s. 30–32].

Podczas zbierania informacji w celu zdiagnozowania sytuacji problemowej pracownik służb pomocowych powinien prowadzić rozmowę z osobą pokrzywdzoną w taki sposób, aby możliwe było zbudowanie silnej relacji opartej na zaufaniu, stanowiącej podstawę do dalszej, skutecznej pracy pomocowej.

B. Diagnoza przyczyny (lub przyczyn) problemów

Pracując z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, warto szukać przyczyn problemów, z którymi zgłaszają się pokrzywdzeni. W sytuacji przestępstw jednorazowych np. gwałtu, pobicia, kradzieży, bezpośrednią przyczyną problemów osoby pokrzywdzonej jest to jedno wydarzenie. Osoba pokrzywdzona nie utrzymuje najczęściej kontaktów ze sprawcą tych zdarzeń, poza koniecznością spotkania się z nim podczas toczącego się postępowania karnego. W tego typu sytuacji pomagamy osobie pokrzywdzonej poradzić sobie ze skutkami wydarzenia, które ją spotkało.

Innym przypadkiem są przestępstwa powtarzalne np. przemoc w rodzinie. Wówczas osoba pokrzywdzona pozostaje w relacji ze sprawcą, łączą ją z nim zależności np. finansowe, rodzicielskie, mieszkaniowe, emocjonalne. Jak wynika z praktyki osób pracujących z osobami doświadczającymi przemocy, osoby te zgłaszają się do ośrodków pomocowych najczęściej w sytuacji, kiedy nie są w stanie już unieść emocjonalnie zachowań przemocowych, a ich dotychczasowe sposoby radzenia sobie z sytuacją okazały się nieskuteczne. W tego typu rodzinach występują liczne problemy, które są diagnozowane przez pracowników służb pomocowych na

wstępnym etapie pomocy. Są to np. zachowania przemocowe w rodzinie wobec partnera lub dzieci, trudności wychowawcze z dziećmi, problemy emocjonalne dzieci lub osoby krzywdzonej, uzależnienia, choroby psychiczne, problemy materialne i zawodowe. **Planując cele i działania pomocowe, warto nauczyć się odróżniania przyczyn od objawów.** Zarówno przyczyny, jak i objawy są najczęściej relacjonowane przez osoby pokrzywdzone jako trudności do rozwiązania.

Umiejętność odróżniania przyczyn od objawów przekłada się na efektywność planowanych działań pomocowych. Z praktyki wynika, że w wielu sytuacjach przyczyną są uzależnienia i/lub zaburzenia osobowości sprawcy przemocy. Ustalenie bezpośredniej przyczyny trudności jest istotne dla planowania planu pomocy. Podjęcie działań związanych z wyeliminowaniem przyczyn problemów wpływa na minimalizację ich skutków. Natomiast jeśli nie zdiagnozujemy przyczyny problemu i nie zaplanujemy odpowiednich propozycji rozwiązań, praca pracowników służb pomocowych może się okazać pracą syzyfową.

PAMIĘTAJMY:

Dopóki w rodzinie trwa przyczyna problemów, dopóty będą objawy. Praca tylko z objawami jest mniej efektywna. W procesie pomagania rodzinie i planowania planu pomocy najwięcej działań powinno być skierowanych na osoby, które generują problemy w rodzinie, czyli na sprawców przestępstw. Fakt, że do systemu pomocowego zgłaszają się osoby pokrzywdzone, nie zwalnia pracowników służb pomocowych z konieczności uwzględniania w planie pomocy pracy ze sprawcą. Osoba pokrzywdzona, zgłaszając się po pomoc, mówi: „Moje sposoby działania są nieskuteczne, oczekuję pomocy”. Ten komunikat kierowany do osób pomagających zobowiązuje nas do podjęcia działań ukierunkowanych na zatrzymanie zachowania sprawcy. Ponieważ kompetencje poszczególnych osób pomagających mogą być zbyt ograniczone, aby osiągnąć ten cel, należy rozpocząć współpracę interdyscyplinarną z pracownikami innych instytucji pomocowych.

C. Diagnoza potrzeb

Przed opracowaniem planu pomocy niezbędne jest zbadanie potrzeb osoby pokrzywdzonej. Plan pomocy powinien zostać opracowany w odpowiedzi na konkretne potrzeby naszego klienta. Uwzględnienie potrzeb osoby pokrzywdzonej wzmacnia jej motywację do współpracy oraz zaangażowanie w realizację planu pomocowego.

Przykładowe pytania:

- Czego Pan(i) teraz potrzebuje?
- Czym się Pan(i) teraz martwi? Co jest obecnie dla Pana/Pani największym kłopotem?
- Jak Pan(i) sądzi, spełnienie której z potrzeb byłoby dla Pana/Pani najlepsze, najkorzystniejsze?
- Czy i na ile Pan(i) czuje się bezpieczny(-na)?
- Co może sprawić, że poczuje się Pan(i) bezpiecznie?
- Co chciałby(-aby) Pan(i), aby się zmieniło w Pana/Pani życiu?
- Czego Pan(i) oczekuje ode mnie jako osoby pierwszego kontaktu?

D. Diagnoza zasobów oraz źródeł wsparcia społecznego

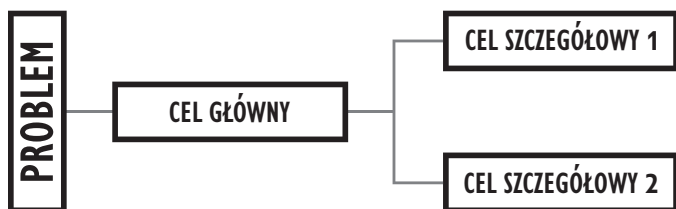
Zasoby osoby pokrzywdzonej są istotnym elementem, na którym bazuje się podczas planowania pracy nad skutkami pokrzywdzenia [Krzywicka, 2010b, s. 93–100]. Zagadnienie to zostanie omówione szerzej w dalszej części tekstu.

2. Formułowanie celów i spodziewanych efektów planowanych działań pomocowych

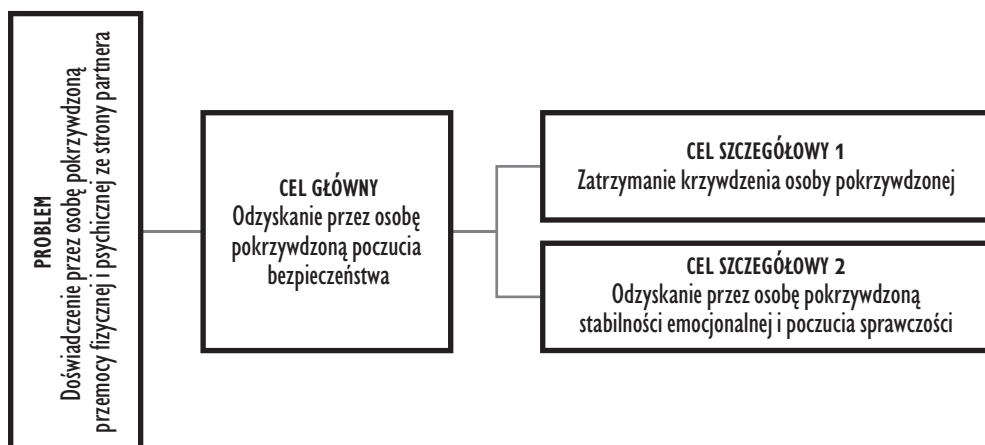
Konstruując plan pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, bardzo ważna jest umiejętność wyznaczania celów adekwatnych do potrzeb i trudności osoby pokrzywdzonej. Wyznaczanie celów jest, zaraz po diagnozie, kolejnym etapem w procesie pomagania. Cele powinny odpowiadać zdiagnozowanym problemom i trudnościom, z którymi zwraca się osoba pokrzywdzona i być niejako ich rozwiązaniem, punktem, w którym dany problem lub trudność przestanie istnieć lub zostanie zminimalizowany(-a) [Poradnik asystenta rodziny, s. 38–39].

Planując cele, warto sformułować cel główny oraz powiązane z nim cele szczegółowe oraz efekty ich realizacji. Cel główny obejmuje wszystkie cele szczegółowe (patrz: wykres 3) oraz opisuje stan, w którym zasadniczo poprawi się sytuacja osoby pokrzywdzonej. Cele powinny być możliwe do realizacji, dlatego należy uwzględniać nie tylko możliwości, zasoby, deficyty i ograniczenia osoby pokrzywdzonej oraz jej otoczenia, ale również gotowość osoby do zmian.

Wykres 3. Ustalanie celu głównego i celów szczegółowych



PRZYKŁAD:



Źródło: opracowanie własne.

W sytuacji, kiedy zgłasza się do nas osoba, która została zgwałcona i jej problemem są trudności emocjonalne będące skutkiem napadu, celem głównym będzie odzyskanie przez osobę pokrzywdzoną stabilności emocjonalnej i poczucia bezpieczeństwa. W przypadku tego typu celów trudno jest określić precyzyjnie datę realizacji, ponieważ istnieje wiele zmiennych mających wpływ na osiągnięcie tego celu (np. dostępność do specjalistycznej pomocy psychologicznej, psychoterapeutycznej, czasem psychiatrycznej, motywacja osoby pokrzywdzonej do podjęcia współpracy z psychologiem, zakres konsekwencji emocjonalnych będących skutkiem pokrzywdzenia, zasoby osoby pokrzywdzonej, wsparcie społeczne itp.). Zdecydowanie łatwiej określić cele szczegółowe, które są bardziej konkretne i mierzalne. Warto pamiętać o tym, że cele mogą się zmieniać w trakcie realizacji planu pomocowego.

Planując cele, warto pamiętać o następujących zasadach:

- Wyznaczanie celów współpracy powinno odbywać się wspólnie z osobą pokrzywdzoną, gdyż cele te dotyczą poprawy jej sytuacji.
- Cele powinny być wyznaczane realistycznie, czyli tak, aby osoba pokrzywdzona była w stanie je osiągnąć.
- Ustalając cel, należy go sformułować w sposób pozytywny.
- Istotne jest, aby cel był ustalony w sposób precyzyjny – należy określić daty realizacji działań oraz przybliżony czas osiągnięcia celu. Podanie dat realizacji wpływa pozytywnie na motywację zarówno osoby pokrzywdzonej, jak i osób pomagających. Jeśli to zrobimy, będziemy wiedzieć, kiedy osiągnęliśmy zamierzony cel i satysfakcję z wykonanego zadania.
- W pracy z osobami pokrzywdzonymi należy na początku ustalać cele, które mają duże prawdopodobieństwo zrealizowania. Osiągnięcie ich motywuje osobę pokrzywdzoną do realizacji kolejnych, ponieważ w ten sposób osoba staje się pewniejsza swoich możliwości. Odniesienie sukcesu wzmacnia sprawczość i poczucie skuteczności osoby pokrzywdzonej. Jeśli cel jest zbyt duży, może się wydawać, że osoba pokrzywdzona nie robi żadnego postępu w jego kierunku. Osiąganie małych celów i zwiększające się osiągnięcia dają więcej okazji do nagród.
- Planując cele, należy wyraźnie rozgraniczyć osoby, które są odpowiedzialne za ich realizację. Nie zawsze będzie to osoba pokrzywdzona. Zawsze jednak osoba pokrzywdzona powinna brać czynny udział w ustalaniu celów i osób, które będą je realizowały.
- Wyznaczając cele, należy dbać o to, aby mieć nad nimi jak największą kontrolę. Nie ma nic bardziej zniechęcającego niż porażka w osiągnięciu celu z powodów, które są poza kontrolą, np. z powodu konieczności oczekiwania na toczące się postępowania przygotowawcze i sądowe. Są to sytuacje niezależne od osoby pokrzywdzonej.

WARTO PAMIĘTAĆ

Należy stale mieć na uwadze, że to osoba pokrzywdzona jest ekspertem w zakresie swojego życia i swoich problemów. To ona będzie musiała ponosić konsekwencje podjętej decyzji. Nie możemy zatem decydować za nią albo wbrew jej przekonaniom.

Możliwość realizacji założonych w planie pomocowym celów uzależniona jest od wielu czynników, m.in. od zasobów osoby pokrzywdzonej, w tym również od korzystania z sieci wsparcia społecznego. Dlatego warto pamiętać, aby już od pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną zwracać

uwagę i odnotowywać wszelkie jej zasoby i mocne strony, np. nazywać konkretne umiejętności, kompetencje, cechy osoby pokrzywdzonej, podkreślać znaczenie jej doświadczeń związanych z radzeniem sobie w różnych sytuacjach trudnych, również znaczenie bliskich i wspierających osób z otoczenia tej osoby itp. Dzięki temu pokrzywdzony będzie powoli odbudowywać swoją sprawczość, umacniać poczucie własnej wartości, będzie mógł odkryć nadzieję na zmianę, a także wzmocnić motywację do podjęcia działań i współpracy z profesjonalistami.

Ustalone w planie pomocowym cele będą mogły być realizowane, jeśli osoba pokrzywdzona uzna te cele za swoje własne i będzie miała poczucie posiadania wystarczających zasobów do ich realizacji.

3. Analiza zasobów osoby pokrzywdzonej przestępstwem oraz źródeł wsparcia społecznego

Diagnoza zasobów

Diagnoza zasobów jest ważnym elementem procesu wspierania osoby pokrzywdzonej z punktu widzenia adekwatnego planowania pomocy [Kalińska-Grądział, Ulfik-Jaworska, 2021, s. 32]. Odkrywanie i nazywanie zasobów osoby pokrzywdzonej nie jest zadaniem łatwym i może wymagać wysokiej uważności od osoby pomagającej, dlatego że zazwyczaj są to aspekty niezauważane albo też niedoceniane przez osobę pokrzywdzoną i jej otoczenie.

Zasobem może być dosłownie wszystko, co sprawia, że osoba pokrzywdzona ma jakiś potencjał do przetrwania kryzysu albo wzrastania i zmiany niekorzystnej sytuacji. Zasoby mogą mieć charakter materialny (np. własne mieszkanie, praca przynosząca dochód, oszczędności, ubezpieczenie, posiadane ruchomości albo nieruchomości), jednak istnieje szerokie spektrum zasobów niematerialnych (np. zdrowie, wiedza, umiejętności, wyuczony zawód, wszelkie pozytywne doświadczenia, talenty, cechy osobowości, cechy charakteru, pozytywne nawyki, kompetencje społeczne, zdrowe wzorce wyniesione z rodziny, pozytywne przekonania, wspomnienia, religijność i in.). Zasobem są również wszystkie osoby w otoczeniu bliższym i dalszym klienta, które mogą w jakikolwiek sposób udzielić mu wsparcia.

Diagnozowanie zasobów powinno być prowadzone na bieżąco już od pierwszej rozmowy z osobą pokrzywdzoną na temat jej sytuacji życiowej, doświadczeń z przeszłości oraz sytuacji pokrzywdzenia.

- 1) Osoba pomagająca wnioskuje o zasobach klienta i je nazywa np. *Jak Pani powiedziała, w okolicy nie było nikogo, kto mógłby Pani pomóc, a mimo to poradziła sobie Pani w tej sytuacji. To świadczy o tym, że potrafiła Pani samodzielnie znaleźć skuteczne rozwiązanie.*
- 2) Osoba pomagająca wydobywa zasoby klienta poprzez odpowiednie pytania np. *Jak Pani sobie poradziła w tej sytuacji? Co dobrego o Pani mogłaby powiedzieć Pani przyjaciółka?*

Przykładowe pytania pomocne w diagnozowaniu zasobów:

- *Jakie są Pana/Pani umiejętności, zainteresowania?*
- *Jaki ma Pan(i) zawód? Jakie ma Pan(i) doświadczenia, jeśli chodzi o pracę, czym się Pan(i) zajmował(a) do tej pory?*
- *Jakie są Pana/Pani życiowe sukcesy i osiągnięcia? Jakie cechy i umiejętności były Panu/Pani potrzebne, aby to wszystko osiągnąć?*
- *To musiało być bardzo trudne. Jak Pan(i) zdołał(a) sobie poradzić?*
- *Jakie cechy, zdolności pomogły Panu/Pani przetrwać aż do tej pory?*
- *Co dawało Panu/Pani siłę do życia w tej trudnej sytuacji?*
- *Co robił(a) Pan(i) w przeszłości, aby ochronić siebie i dzieci (np. wyjechał(a) Pan(i) na kilka dni, szukał(a) pomocy ze strony rodziny czy przyjaciół)?*
- *Czy którekolwiek z tych działań przyniosło pozytywne rezultaty? Czy któreś z nich może okazać się pomocne dzisiaj? [Jak rozmawiać..., s. 1–7].*

Identyfikacja źródeł wsparcia społecznego

Źródła wsparcia społecznego to przede wszystkim osoby życzliwe wobec osoby pokrzywdzonej, które są pomocne i wspierające, na kogo osoba pokrzywdzona może liczyć. Mogą to być:

- osoby najbliższe (członkowie rodziny) albo osoby niespokrewnione: przyjaciele, koledzy, koleżanki, sąsiedzi, świadkowie i in.,
- profesjonaliści – np. osoba pierwszego kontaktu, psycholog, psychoterapeuta, pracownik socjalny, funkcjonariusz policji, pedagog, lekarz, prokurator, prawnik, terapeuta środowiskowy, duchowny, kurator sądowy.

PRZYKŁADOWE PYTANIA:

- *Na kogo może Pan(i) liczyć, kiedy znajduje się Pan(i) w trudnej sytuacji, potrzebuje Pan(i) pomocy i wsparcia (osoby z rodziny, przyjaciele, znajomi)?*
- *Z kim Pan(i) może porozmawiać o swojej sytuacji, przeżywanych trudnościach?*

- *Do kogo ma Pan(i) zaufanie i może Pan(i) poprosić o konkretną pomoc?*
- *U kogo mógłby/mogłaby Pan(i) przenocować w nagłej sytuacji?*
- *Od kogo otrzymał(a) Pan(i) pomoc w przeszłości?*

Pomoc w odkrywaniu zasobów osoby pokrzywdzonej jest konieczna do tego, aby ona sama mogła dokonać zmian.

4. Ustalanie zakresu działań mających na celu zniwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem

DZIAŁANIE — sposób lub sposoby realizacji celu głównego i celów szczegółowych. Każde działanie powinno mieć wyznaczoną osobę odpowiedzialną za monitorowanie jego realizacji oraz być określone w konkretnym czasie. Jeden cel można osiągnąć na wiele sposobów, czyli za pomocą różnych działań.

Ustalanie zakresu działań mających na celu zniwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem powinno być poprzedzone rzetelną diagnozą problemów, z jakimi mierzy się osoba pokrzywdzona. W trakcie kontaktu pomocowego należy ustalić również potrzeby osoby pokrzywdzonej. Nierzadko potrzeby te są sprzeczne z propozycją rozwiązania problemów sugerowaną przez pracowników instytucji pomocowych. Z uwagi na zasadę podmiotowego traktowania klienta warto poszukiwać z nim rozwiązań, które będą przez niego zaakceptowane i spójne z jego systemem przekonań i wartości. Wpłyne to niewątpliwie na wzrost motywacji osoby potrzebującej pomocy do realizacji planu pomocowego.

W pracy z osobą pokrzywdzoną warto słuchać jej aktywnie, ponieważ osoba niejednokrotnie ma wiedzę, jaki sposób rozwiązania będzie dla niej najbardziej odpowiedni w określonym momencie życia. Osoby pokrzywdzone podają propozycje swoich rozwiązań sytuacji, które mogą być niestandardowe i wymagają niejednokrotnie od pracowników elastycznego, innowacyjnego podejścia do procesu pomagania. Osoby zgłaszające się po pomoc w pierwszym etapie mogą nie dysponować wiedzą dotyczącą sposobów rozwiązania ich problemów. Dlatego też, proponując im różne rozwiązania, warto na początku edukować ich co do istniejących możliwości np. prawnych, instytucjonalnych itp. Posiadanie informacji o dostępnych możliwościach poszerza perspektywę widzenia klientów, nakierowuje na rozwiązania problemów oraz umożliwia wybór wyjścia akceptowanego przez osobę pokrzywdzoną.

Wykres 4. Schemat sposobu rozwiązania problemu



Źródło: opracowanie własne.

PAMIĘTAJ:

Nawet bardzo dobre rozwiązanie problemu może okazać się nieskuteczne, jeżeli będzie nieakceptowane przez klienta. Zanim zdecydujesz, za pomocą jakiego działania cel będzie realizowany, sprawdź, czy klient je akceptuje. Jeśli ma wątpliwości lub obawia się, należy doprecyzować, jakiej natury są te wątpliwości i je wyjaśnić. Warto też wysłuchać, czego dokładnie klient się obawia. Być może ma ku temu realne powody np. zagrożenie ze strony sprawcy.

Tabela 1. Przykłady działań w odniesieniu do realizacji konkretnych celów

CEL	DZIAŁANIE
Stabilizacja stanu emocjonalnego osoby pokrzywdzonej	Podjęcie przez osobę terapii psychologicznej lub psychoterapii (indywidualnej, grupowej lub rodzinnej), leczenie psychiatryczne i farmakoterapia, pobyt w szpitalu lub na oddziale dziennym, przestrzenna izolacja od sprawcy, korzystanie ze wsparcia rodzinnego i społecznego.
Zatrzymanie przemocy psychicznej w rodzinie	Uruchomienie procedury „Niebieskie Karty”, rozmowa dzielnicowego lub innego reprezentanta instytucji pomocowej z osobą stosującą przemoc, złożenie zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa, wnioski o wgląd w sytuację rodziny, jeśli wychowują się w niej dzieci, tymczasowa izolacja sprawcy od osoby pokrzywdzonej.

Źródło: opracowanie własne.

5. Zasady realizacji planu pomocowego – osoby odpowiedzialne, czas oraz współpraca interdyscyplinarna

Niezbędnym warunkiem szybkiej i skutecznej pomocy udzielanej osobom pokrzywdzonym przestępstwem jest interdyscyplinarność działań, czyli rozłożenie ich na zaangażowanych do pomocy specjalistów z różnych dziedzin. Aby te działania były spójne, warto zadbać o opracowanie konsekwentnego planu pomocy osobie pokrzywdzonej / rodzinie przez specjalistów we współpracy z osobą pokrzywdzoną.

Plan pomocy umożliwia identyfikację osób, u których nastąpiła poprawa sytuacji i zaplanowane cele zostały zrealizowane, oraz tych, które nie uzyskują poprawy i wymagają zmiany planu działania (najczęściej celów, działań, czasem osób odpowiedzialnych).

Przykładowy plan pomocowy – opis przypadku

W dobrze utrzymanym, ponad 30-letnim domu jednorodzinnym w gminnej miejscowości mieszka małżeństwo (Krystyna – 32 lata, Tadeusz – 35 lat) z dwojgiem dzieci (córka Iwona – 12 lat, syn Krystian – 8 lat). Dzieci są bardzo zdolne, bardzo dobrze się uczą, mają liczne zainteresowania. Pani Krystyna ma wyższe wykształcenie, z zawodu jest pedagogiem. Od 5 lat pozostaje pod opieką psychiatry w Poradni Zdrowia Psychicznego w pobliskim mieście powiatowym z uwagi na nawracające stany depresyjne. W związku

z powtarzającą się nieobecnością 12-letniej córki w szkole (częste bóle brzucha, nudności, zasłabnięcia, obawa przed zemdleniem), podczas rozmowy z mamą wychowawcą prosi ją o udanie się z córką do Poradni Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży w celu zdiagnozowania jej problemów. Z córką pracuje psycholog i terapeuta środowiskowy, który odwiedza Iwonę w domu rodzinnym regularnie, raz tygodniu, od trzech miesięcy. Raz tylko udało mu się spotkać z panem Tadeuszem, ponieważ wraca on z pracy dopiero po godzinie 21.00. Z rozmów z panią Krystyną terapeuta dowiedział się, że musi ona chować leki antydepresyjne przed mężem, ponieważ ten wyzywa ją od wariatek, jak tylko zobaczy, że żona bierze leki. Kobieta twierdzi, że mąż wyrzuca jej lekarstwa, jeśli uda mu się je znaleźć, i mówi, że lekarze chcą z niej zrobić wariatkę. Podczas jednej z kolejnych wizyt terapeuty środowiskowego pani Krystyna miała na ciele wyraźne ślady pobicia. Z płaczem powiedziała, że mąż bardzo często wraca do domu pod wpływem alkoholu i wszczyna awantury. Mąż, kiedy jest trzeźwy, zachowuje się spokojnie. Zdarza się, że bije żonę i dzieci. Pani Krystyna zgodziła się na wykonanie obdukcji lekarskiej i – po namowie przez lekarza – na podjęcie kroków prawnych. Jednak tak bardzo bała się męża, że poprosiła, aby te kroki podjęli pracownicy służb pomocowych.

Plan pomocy rodzinie

Planując plan pomocy, należy zastanowić się przede wszystkim nad główną przyczyną problemów tej rodziny. W opisanym przypadku wyraźnie widać, że zachowania agresywne pojawiają się w sytuacji, kiedy mąż jest pod wpływem alkoholu. Konsekwencjami są przemoc w rodzinie, problemy emocjonalne córki oraz stan depresyjny żony. Oczywiście te skutki wynikające z głównej przyczyny powodują kolejne problemy w rodzinie.

PAMIĘTAJ

W planie pomocy zaplanuj jak najwięcej działań związanych z główną przyczyną problemów w rodzinie. Jeśli tego nie zrobisz, twoje oddziaływania będą skoncentrowane jedynie na objawach. Objawy natomiast będą trwały nadal, ponieważ nie została wyeliminowana przyczyna.

Planując pomoc rodzinie, należy pamiętać o tym, że efektywność pomocy wzrośnie dzięki współpracy interdyscyplinarnej z innymi specjalistami mogącymi mieć wpływ na rozwiązanie problemów rodziny.

PAMIĘTAJ

Planując zaangażowanie służb pomocowych, należy wyznaczyć koordynatora – osobę odpowiedzialną za planowanie, organizowanie i monitorowanie stopnia realizacji planu pomocowego. W przypadku realizacji procedury „Niebieskie Karty” będzie to osoba odpowiedzialna za pracę grupy roboczej. W innych sytuacjach osoby zaangażowane w pomoc rodzinie powinny ustalić, kto będzie koordynował działania pomocowe.

Poniżej przedstawiono przykładowe działania, jakie można podjąć w sytuacji opisywanej rodziny. Działania te nie wyczerpują wszystkich możliwości pomocowych. Warto zauważyć, że jeden cel może być realizowany za pomocą kilku działań.

Tabela 2. Przykład planu pomocowego

Koordynator realizacji planu pomocowego		Terapeuta środowiskowy			
Główna przyczyna problemów w rodzinie		Nadużywanie alkoholu przez ojca			
Zasoby rodziny		Aktywność zawodowa męża, uzdolnione dzieci, wyższe wykształcenie pani Krystyny, ustabilizowana sytuacja mieszkaniowa			
PROBLEM	CEL	DZIAŁANIA — SPOŚÓB REALIZACJI CELU	OSOBY ODPOWIEDZIALNE	CZAS REALIZACJI	SPOŚÓB MONITOROWANIA
Nadużywanie alkoholu przez pana Tadeusza	Podjęcie leczenia uzależnienia od alkoholu	Skierowanie wniosku o leczenie przymusowe do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych	Pracownik socjalny	7 dni	Kontakt telefoniczny terapeuty środowiskowego i pracownika socjalnego
		Rozmowa motywująca pana Tadeusza do podjęcia leczenia odwykowego	Terapeuta środowiskowy	7 dni	Poinformowanie pani Krystyny o decyzji męża
Przemoc fizyczna i psychiczna w rodzinie	Zatrzymanie przemocy w rodzinie	Wdrożenie procedury „Niebieskie Karty”	Dzielnicy	7 dni	Terapeuta środowiskowy — zawiadomienie dzielnicowego, przekazanie obdukcji lekarskiej
		Złożenie zawiadomienia o możliwości popelnienia przestępstwa	Terapeuta środowiskowy	3 dni	Terapeuta środowiskowy — zawiadomienie przewodniczącego grupy roboczej

Tabela 2. Przykład planu pomocowego cd.

PROBLEM	CEL	DZIAŁANIA — SPOSÓB REALIZACJI CELU	OSOBY ODPOWIEDZIALNE	CZAS REALIZACJI	SPOSÓB MONITOROWANIA
Problemy emocjonalne pani Krystyny	Stabilizacja stanu zdrowia psychicznego pani Krystyny	Regularne leczenie w Poradni Zdrowia Psychicznego	Pani Krystyna	14 dni	Terapeuta środowiskowy — rozmowy w trakcie pobytu w domu rodziny
		Rozpoczęcie terapii psychologicznej w Ośrodku Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem	Pani Krystyna	14 dni	Terapeuta środowiskowy — rozmowy w trakcie pobytu w domu rodziny
Problemy emocjonalne córki skutkujące obniżoną frekwencją w szkole	Stabilizacja stanu emocjonalnego dziecka	Kontynuacja terapii psychologicznej oraz pracy z terapeutą środowiskowym	Rodzice / córka	Do czasu poprawy sytuacji rodzinnej i ustąpienia objawów	Terapeuta środowiskowy
		Konsultacja z rodzicami dotycząca uświadomienia im przyczyn problemów dziecka i możliwości zaradczych. Rozważanie możliwości terapii rodzinnej.	psycholog z PZP	30 dni (pierwsze spotkanie)	Terapeuta środowiskowy

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując, warto pamiętać o tym, że skuteczna pomoc osobie pokrzywdzonej przestępstwem powinna być realizowana z poszanowaniem podmiotowości klienta. Jest to bowiem istotny czynnik „leczący”, pozwalający osobie pokrzywdzonej odzyskać siły psychiczne, poczucie własnej wartości, sprawstwa oraz współodpowiedzialności za proces zmian. Osoba pokrzywdzona powinna być aktywnym uczestnikiem procesu pomagania. Należy zadbać o to, aby pracownik instytucji pomocowej razem z osobą pokrzywdzoną wspólnie przechodzili przez kolejne etapy opracowanego planu pomocowego, określając potrzeby osoby pokrzywdzonej, ustalając cele oraz planując konkretne działania pomocowe. Niewątpliwie takie podejście wymaga od osoby świadczącej pomoc szeregu kompetencji interpersonalnych, związanych z umiejętnością prowadzenia rozmowy z klientem, wzajemnego słuchania i dbania o współpracę. Jednak korzyści są nie do przecenienia, ponieważ klient – stając

się decydem w sprawach dotyczących własnego życia – odzyskuje poczucie podmiotowości i sprawczości oraz poczucie własnej wartości [Krzywicka, 2010a, s. 142].

Literatura:

- Jak rozmawiać z osobą dotkniętą przemocą w rodzinie – pierwszy kontakt grupy roboczej z osobą*, 2020, [online] <https://www.gov.pl/web/uw-warminko-mazurski/materialy-instrukcyjne-procedury-postepowania> [dostęp: 15.06.2023].
- Kalińska-Grądziel E., Ulfik-Jaworska I., 2021, *Praktyczne aspekty kontaktu pomocowego podczas interwencji kryzysowej w pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem*, [online] https://wysokiestandardy.pl/wp-content/uploads/2020/12/Broszura_3.pdf [dostęp: 15.06.2023].
- Krzywicka L., 2010a, *Interdyscyplinarne (wielodyscyplinarne) podejście w przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, [w:] Jaszczuk-Kuźmińska D. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec osób starszych i niepełnosprawnych. Poradnik dla pracowników pierwszego kontaktu*, Warszawa, s. 132–145.
- Krzywicka L., 2010b, *Pomoc osobom krzywdzonym przez najbliższych ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych i starszych*, [w:] Jaszczuk-Kuźmińska D. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec osób starszych i niepełnosprawnych. Poradnik dla pracowników pierwszego kontaktu*, Warszawa, s. 93–100.
- Krzywicka L., 2010c, *Rola i zadania pracownika socjalnego*, [w:] Jaszczuk-Kuźmińska D. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec osób starszych i niepełnosprawnych. Poradnik dla pracowników pierwszego kontaktu*, Warszawa, s. 101–109.
- Poradnik asystenta rodziny*, (b.d.), [online] <https://rops.krakow.pl> [dostęp: 15.06.2023].

ROZDZIAŁ IX

Narzędzia monitorowania i oceny efektywności udzielanej pomocy

Celem tego rozdziału jest opis narzędzi i procedur, które umożliwiają monitorowanie i ocenę jakości oraz efektywności wsparcia świadczonego w ramach OPPP. Rozdział składa się z czterech części. W pierwszej opisano podstawowe informacje na temat monitorowania efektów świadczonej pomocy. W drugiej wskazano narzędzia, które do takiego monitorowania mogą być wykorzystane. Część trzecia zawiera wskazówki odnoszące się do prowadzenia oceny jakości wsparcia świadczonego na rzecz pokrzywdzonych. Ostatnia część jest próbą wskazania standardów oceny efektywności wsparcia realizowanego przez OPPP.

1. Znaczenie monitorowania efektów świadczenia pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób świadczących pomoc

Każdego roku znaczna liczba osób doświadcza pokrzywdzenia przestępstwem. Większość z nich odczuwa skutki pokrzywdzenia latami. Często skutki psychiczne i fizyczne przestępstw mogą być bardzo rozciągnięte w czasie lub pojawiają się wiele lat po zaistnieniu przestępstwa. W związku z powyższym dokładne oszacowanie liczby osób pokrzywdzonych przestępstwem i potrzebujących wsparcia jest trudne do zrealizowania [Fundusz Sprawiedliwości, s. 3–6].

Rodzaj wsparcia, którego potrzebują pokrzywdzeni przestępstwem, jest uzależniony od rodzaju pokrzywdzenia. Część pokrzywdzonych wymaga kompleksowej pomocy na wielu płaszczyznach w celu zniwelowania dotkliwych skutków pokrzywdzenia. Największego wsparcia potrzebują osoby, które ucierpiały w wyniku naruszenia ich nietykalności cielesnej lub znęcania się psychicznego. Szczególnego wsparcia potrzebują również osoby znajdujące się w trudnej sytuacji materialnej i życiowej, osoby

z niepełnosprawnością, chore i dzieci. Odpowiedzią na potrzebę zapewnienia kompleksowej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem są Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem działające w ramach Programu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym finansowanego z Funduszu Sprawiedliwości. Ich działalność pozwala w sposób równomierny objąć systemem pomocy całą Polskę oraz odpowiedzieć na wszystkie potrzeby pokrzywdzonych przestępstwem [Fundusz Sprawiedliwości, s. 3–6].

Wsparcie osób pokrzywdzonych przestępstwem w ramach Programu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym obejmuje – zgodnie z § 36 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, m.in. następujące zadania: organizowanie i finansowanie pomocy prawnej, w tym alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów; organizowanie i finansowanie pomocy tłumacza w celu udzielania pomocy prawnej osobie uprawnionej, jeżeli nie włada w wystarczającym stopniu językiem polskim, do czasu wszczęcia postępowania przygotowawczego; organizowanie i finansowanie pomocy udzielanej przez osobę pierwszego kontaktu, pokrywanie kosztów związanych z psychoterapią, pomocą psychologiczną lub psychiatryczną, pokrywanie kosztów świadczeń zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych), leków – w zakresie, w którym lek nie podlegałby refundacji lub w części, w której nie jest refundowany, wyrobów medycznych, w tym materiałów opatrunkowych, przedmiotów ortopedycznych oraz środków pomocniczych – w zakresie niezbędnym w procesie leczniczym doznanego uszczerbku na zdrowiu wynikającego z przestępstwa lub jego następstw; pokrywanie kosztów związanych z kształceniem w szkołach i przedszkolach publicznych, w tym w ramach indywidualnego nauczania, pokrywanie kosztów związanych z opieką nad dziećmi, pokrywanie kosztów czasowego zakwaterowania lub udzielenia schronienia; organizowanie i finansowanie szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe.

Realizowanie pomocy na rzecz pokrzywdzonych przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem powinno być – w celu zbadania efektywności, skuteczności i prawidłowości – monitorowane. Pod pojęciem monitorowania w tym kontekście należy rozumieć zbieranie i analizowanie informacji o: systemie pomocowym adresowanym do osób pokrzywdzonych przestępstwem i/lub świadków; wdrażaniu rozwiązań (prawnych i instrumentalnych) w zakresie ochrony i zabezpieczania interesów pokrzywdzonego, narzędziach funkcjonujących w ramach Funduszu Sprawiedliwości oraz innych formach wsparcia osób/instytucji reagujących i pracujących z pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami oraz

sposobach wykorzystania tych narzędzi, identyfikacji dobrych praktyk w zakresie pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i/lub świadkom, identyfikacji kompetencji niezbędnych do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i/lub świadkami, a następnie wykorzystania zgromadzonych informacji w celu identyfikacji i rozwiązywania problemów związanych z realizacją zadań, a także oceny efektywności świadczonej pomocy i współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Monitorowanie działań na rzecz pokrzywdzonych pozwala więc zmierzyć się z problemami, które pojawiają się w trakcie pracy z pokrzywdzonym, zdiagnozować ich przyczyny oraz określić sposób ich rozwiązywania i przeciwdziałania im.

Badanie efektywności wsparcia dokonywane w ramach monitorowania działalności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem powinno mieć charakter ogólnopolski oraz lokalny. Badanie o charakterze ogólnopolskim to badanie o bardziej ogólnym zasięgu w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym, które pozwala przyrzeć się i ocenić, jak funkcjonują OPPP, czy wsparcie przez nie udzielane jest efektywne, a personel wykwalifikowany, oraz ustalić zmiany, które należy podjąć, aby ulepszyć funkcjonowanie tego systemu. Badanie powinno być przeprowadzane raz na rok lub dwa lata w każdym z województw. Mogłoby mieć formę zogniskowanych wywiadów grupowych np. w formie online z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem i objętymi pomocą instytucji pomocowych, w szczególności Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem / Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem oraz osobami najbliższymi i świadkami przestępstw. Każdy z wywiadów obejmowałby grupę 6–12 osób. Uczestnikom powinno się zapewnić anonimowość i swobodę wypowiedzi. Ważne jest, aby osoby do przeprowadzenia takich badań były odpowiednio wyselekcjonowane, w tym posiadające umiejętność sprawnego przeprowadzenia rozmowy i potrafiące stworzyć bezpieczną i swobodną atmosferę do niej. W takim przypadku przebieg badania powinien być następujący:

- I Etap** – przywitanie uczestników i przedstawienie im głównego celu badania, poinformowanie o korzyściach z udziału w badaniu (poprawa systemu wsparcia osób pokrzywdzonych przestępstwem poprzez opracowanie standardów i rekomendacji dotyczących funkcjonowania Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem), poinformowanie uczestników o poufności, przedstawienie krótkiej informacji na temat sposobu wykorzystania danych, uzyskanie zgody na ewentualne nagrywanie oraz ustalenie reguł prowadzenia wywiadu: zasady zabierania głosu, swoboda wypowiedzi, istotność wszystkich opinii.

- II Etap** – rozgrzewka (przedstawienie się uczestników, powiedzenie kilku zdań o sobie, w tym imię i czas korzystania z pomocy).
- III Etap** – zasadnicza część badania polega na udzielaniu odpowiedzi na zadawane pytania dotyczące pomocy świadczonej przez OPPP. Zadawane pytania mogłyby być następującej treści: „Jak oceniacie ofertę pomocową adresowaną do osób pokrzywdzonych przestępstwem i osób im najbliższych w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem?”; „Co utrudniało/uniemożliwiało wam korzystanie z oferty pomocowej w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem?”; „Jak wyglądał sposób udzielania wam pomocy (od momentu zgłoszenia się do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem)?”; „Jak w postępowaniu karnym zachowywali się pracownicy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem? Co robili na rzecz zapewnienia wam bezpieczeństwa?”; „Jakie działania / oferta pomocowa były(-a) dla was innowacyjnym rozwiązaniem waszego problemu?”; „Jakie potrzeby i oczekiwania w procesie wychodzenia z krzywdzenia mają osoby pokrzywdzone przestępstwem zgłaszające się po pomoc?”; „Wyobraźmy sobie idealną osobę świadczącą pomoc pokrzywdzonym przestępstwem. Jakie cechy, umiejętności, wiedzę (z jakiego zakresu) powinna posiadać taka osoba?”.
- IV Etap** – zakończenie, podziękowanie za udział w badaniu.

Badanie o charakterze lokalnym powinno odbywać się w ramach placówki pomocy pokrzywdzonym przestępstwem i dotyczyć pracy w tej placówce. Celem takiego badania będzie uzyskanie opinii o sposobach świadczonej pomocy, a odpowiedzi przyczynią się do podniesienia jakości świadczonej pomocy w danej placówce. Badanie powinno przybrać formę ankiety składającej się z dwóch części: ewaluacji pracy osoby pierwszego kontaktu oraz ewaluacji oferty pomocy; ankieta skierowana zostanie do osób korzystających z pomocy i wsparcia danej placówki.

W ramach ankiety dotyczącej ewaluacji pracy osoby pierwszego kontaktu należy wyodrębnić dwie części: z pytaniami zamkniętymi i pytaniami otwartymi. W pytaniach zamkniętych powinny zostać wyszczególnione aspekty udzielanej pomocy, o ocenę których w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, zaś 5 ocenę najwyższą) proszona jest osoba ankietowana. Tymi aspektami mogą być: zrozumiałość informacji przekazywanych przez osobę pierwszego kontaktu, wsparcie emocjonalne podczas rozmowy, pomoc w uzupełnieniu wymaganej dokumentacji, zrozumiałość wyjaśniania zasad działania i oferty pomocy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, umiejętność prowadzenia rozmowy. Natomiast

w części zawierającej pytania otwarte ankietowany powinien mieć możliwość samodzielnego udzielenia odpowiedzi na takie pytania, jak np. „Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu były pomocne podczas rozmowy?“, „Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu utrudniały rozmowę?“.

Tożsama konstrukcja ankiety powinna być wykorzystana przy tworzeniu egzemplarza dotyczącego ewaluacji oferty dalszej pomocy w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem, jednakże w ramach części pytań zamkniętych, w których ankietowany dokonuje oceny w skali od 1 do 5, wyszczególnione aspekty udzielanej pomocy mogą być następujące: dostępność pomocy osoby pierwszego kontaktu, dostępność pomocy specjalistycznej, dopasowanie form pomocy do sytuacji osoby pokrzywdzonej przespiniństwem, jakość świadczonej pomocy, przydatność uzyskanej pomocy w radzeniu sobie ze zgłaszaniem problemem, warunki lokalowe. Natomiast wśród pytań otwartych znajdują się takie oto propozycje: „Jaka Pana/Pani zdaniem forma pomocy jest najbardziej potrzebna osobie pokrzywdzonej przespiniństwem i jej rodzinie?“, „Który element oferty pomocy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem uważana Pan(i) za najistotniejszy?“, „Jakie zmiany wprowadziły(-aby) Pan(i) do pracy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem?“. Każda z ankiet powinna być udostępniona ankietowanym w taki sposób, aby mogli oni wypełnić ją swobodnie i aby mieli możliwość zastanowienia się nad odpowiedziami; ankietę należy przedstawić w formie papierowej lub elektronicznej, umożliwiającej zachowanie tożsamości ankietowanego (np. ankietę elektroniczną wygenerowaną przez formularz Google). W przypadku ankiety dotyczącej oceny pomocy osoby pierwszego kontaktu wypełniający powinien ją otrzymać po udzielonej pomocy, natomiast ankietę ewaluacji oferty dalszej pomocy w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem mogłaby zostać udostępniona po jakimś okresie trwania tej pomocy np. po dwóch lub trzech miesiącach.

Jak sygnalizowano wcześniej, monitorowanie jakości i efektywności wspierania osób pokrzywdzonych przespiniństwem może być prowadzone na różnych poziomach. Pierwszy dotyczy skali makro, czyli oceny na poziomie całego kraju. Drugi odnosi się do funkcjonowania poszczególnych Ośrodków. Trzeci natomiast jest związany z indywidualną osobą pokrzywdzoną przespiniństwem, która korzysta ze sprofilowanego dla siebie wsparcia w ramach konkretnego OPPP. Celem poniższych podrozdziałów jest próba wskazania standardów oceny jakości i efektywności wsparcia odnoszących się do dwóch ostatnich obszarów.

2. Narzędzia monitorujące efektywność i jakość świadczonej pomocy

Monitorowanie skuteczności i jakości pomocy udzielanej w ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przeszłym Przestępstwem ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia, że potrzeby pokrzywdzonych są odpowiednio zaspokajane oraz że oferowane wsparcie jest adekwatne do rzeczywistych potrzeb. Proces sprawdzania jakości i efektywności tego wsparcia można realizować z wykorzystaniem kilku metod/narzędzi. Zaliczają się do nich kwestionariusze, obserwacje, rozmowy (wywiad indywidualny) z osobami potrzebującymi wsparcia, jak również z osobami realizującymi takie wsparcie, a także zogniskowane wywiady grupowe [Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001; Nowak, 2007; Babbie, 2012].

Kwestionariusz jest zbiorem pytań lub twierdzeń dotyczących zagadnienia, które jest w polu zainteresowania osoby realizującej badanie. Może zawierać pytania o charakterze otwartym (np. „Co Pan(i) sądzi na temat wsparcia psychologicznego udzielanego w Ośrodku Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przeszłym Przestępstwem w Lublinie?”) lub twierdzenia (np. „Jakość wsparcia psychologicznego w Ośrodku Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przeszłym Przestępstwem w Lublinie jest”) ocenianego na określonej skali, przykładowo pięciostopniowej – od 1 (bardzo niska) do 5 (bardzo wysoka).

Obserwacja z kolei jest metodą badawczą polegającą na przyglądaniu się przez dłuższy czas jakiejś osobie oraz rejestrowaniu istotnych dla jej zachowania elementów. W przypadku osób pokrzywdzonych przestępstwem mogą to być kwestie związane z ich funkcjonowaniem, sposobem zachowania się, ale również posiadanymi umiejętnościami w sytuacji kontaktu ze specjalistami. Dla zobiektywizowania wyników metody obserwacyjnej warto, aby była ona realizowana przez kilka osób oraz notowana w odpowiednim formularzu.

Rozmowa (wywiad indywidualny) jest natomiast metodą, która pozwala zbierać interesujące osobę badającą informacje w trakcie bezpośredniego kontaktu (rozmowa twarzą w twarz) lub pośrednio, za pomocą rozmowy telefonicznej. W trakcie tej procedury można dopytać ze szczegółami o różne kwestie, które będą istotne dla oceny efektywności i jakości świadczonej pomocy oraz aktualnego funkcjonowania osoby korzystającej ze wsparcia.

Ostatnią z metod, którą można wykorzystać do monitorowania jakości oferowanego wsparcia, jest zogniskowany wywiad grupowy. Polega to na zorganizowaniu prowadzonego przez moderatora spotkania kilku osób. W jego trakcie prowadzący może zadawać szereg pytań odnoszących

się do różnych zagadnień związanych ze wsparciem lub kwestiami dotyczącymi funkcjonowania punktów pomocy.

Wymienione metody mogą być wykorzystywane zarówno do oceny jakości udzielanego wsparcia, jak i jego efektywności. Można nimi badać nie tylko osoby korzystające ze wsparcia, ale również te, które je realizują w ramach funkcjonowania punktów pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Istotne jest tu jednak takie przygotowanie procedury prowadzenia badań, aby z jednej strony zachęcić do udzielania szczerych odpowiedzi (wskazując m.in. na cel prowadzonych badań oraz jego potencjalne korzyści), z drugiej natomiast zagwarantować, że odpowiedzi nie zostaną w żaden sposób wykorzystane przeciwko osobom je udzielającym.

Analizując wszystkie za i przeciw, wydaje się, że optymalnymi sposobami monitorowania jakości i efektywności udzielanego wsparcia są narzędzia kwestionariuszowe. Pozwalają one bowiem ujednoczyć system oceny. Gwarantują szybkość zbierania informacji. Dają również przestrzeń do udzielania szczerych i wiarygodnych odpowiedzi. Aby jednak uzyskać odpowiednie informacje przy pomocy narzędzi kwestionariuszowych, muszą być spełnione pewne warunki. Pierwszym jest kwestia dotarcia do osoby, która ma wypełnić kwestionariusz, czyli specjalisty udzielającego wsparcia lub osoby z tego wsparcia korzystającej. Drugim jest odpowiednie przygotowanie instrukcji, która zachęci osobę do udziału w badaniu oraz wskaże, w jaki sposób wypełnić kwestionariusz. Instrukcja powinna być krótka i zwięzła. Warto przedstawić w niej cel w taki sposób, aby pokazać, że udział w badaniu może być korzystny dla osoby wypełniającej narzędzie. Ostatnim, ale i najważniejszym, jest odpowiednie przygotowanie pytań (oraz metryczki). Powinny być one zrozumiałe, pozbawione wieloznaczności i zawierające takie kategorie odpowiedzi, które będą wyrażały wszystkie możliwe opinie, zarówno te o charakterze pozytywnym, jak i te negatywne.

Dobrze przygotowany proces monitorowania i oceny efektywności świadczonej pomocy może przyczynić się do zwiększenia skuteczności udzielanego wsparcia. Sygnalizuje również osobie biorącej udział w badaniu, co już osiągnęła, oraz w jakich obszarach powinna jeszcze zintensyfikować swoje wysiłki.

Przykładem dobrych standardów w zakresie monitorowania efektywności oraz jakości udzielanego wsparcia są kwestionariusze (załączniki 1–4) opracowane w ramach Ośrodka Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem prowadzonego przez lubelskie Stowarzyszenie Wspierania

Aktywności „Bona Fides”. W ramach procedury monitorowania przygotowane zostały cztery narzędzia:

1. Ewaluacja oferty pomocy.
2. Ewaluacja pracy osoby pierwszego kontaktu.
3. Ewaluacja pracy specjalisty.
4. Karta obserwacji klienta.

Pierwsze narzędzie ocenia ofertę świadczoną przez konkretne OPPP i może być przeznaczone zarówno dla klientów tego typu miejsc, jak i osób, które w nich pracują. Kwestionariusz ten składa się z instrukcji, informacji na temat miejsca znajdowania się ocenianego Ośrodka oraz sześciu twierdzeń dotyczących konkretnych aspektów oferty pomocowej, ocenianych na pięciostopniowej skali od 1 (bardzo niska) do 5 (bardzo wysoka). Poszczególne twierdzenia dotyczą następujących aspektów:

- dostępność pomocy osoby pierwszego kontaktu,
- dostępność pomocy specjalistycznej,
- dopasowanie form pomocy do sytuacji osoby pokrzywdzonej przestępstwem,
- jakość świadczonej pomocy,
- przydatność uzyskanej pomocy w radzeniu sobie ze zgłaszanym problemem,
- warunki lokalowe.

Oprócz twierdzeń ocenianych na skali narzędzie zawiera również cztery pytania otwarte:

- Jaka Pana/Pani zdaniem forma pomocy jest najbardziej potrzebna osobie pokrzywdzonej przestępstwem i jej rodzinie?
- Który element oferty pomocy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem uważa Pan(i) za najistotniejszy?
- Jakie zmiany wprowadziłby(-aby) Pan(i) do pracy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem?
- Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny funkcjonowania Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem, proszę wpisać to poniżej.

Drugim narzędziem jest kwestionariusz ewaluacji pracy osoby pierwszego kontaktu i jest przeznaczony głównie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Kwestionariusz ten składa się z instrukcji, informacji na temat imienia i nazwiska ocenianego pracownika pierwszego kontaktu, pięciu twierdzeń dotyczących konkretnych aspektów funkcjonowania tego pracownika ocenianych na pięciostopniowej skali od 1 (bardzo niska) do 5 (bardzo wysoka). Poszczególne twierdzenia dotyczą następujących aspektów:

- zrozumiałość informacji przekazywanych przez osobę pierwszego kontaktu,

- wsparcie emocjonalne podczas rozmowy,
- pomoc w uzupełnianiu wymaganej dokumentacji,
- zrozumiałość wyjaśniania zasad działania i oferty pomocy Centrum Pomocy Interdyscyplinarnej,
- umiejętność prowadzenia rozmowy.

Oprócz twierdzeń ocenianych na skali narzędzie zawiera również trzy pytania otwarte:

- Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu były pomocne podczas rozmowy?
- Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu utrudniały rozmowę?
- Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny wsparcia uzyskanego od ocenianego pracownika Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, proszę wpisać to poniżej.

Trzecie narzędzie służy do oceny pracy specjalisty oferującego wsparcie osobie pokrzywdzonej przestępstwem. Specjalistą tym może być psycholog/psychoterapeuta, prawnik, psychiatra, doradca zawodowy lub inna osoba pracująca w OPPP. Narzędzie to przeznaczone jest do wypełniania przez osobę pokrzywdzoną przestępstwem. Składa się z instrukcji, informacji na temat imienia i nazwiska ocenianego specjalisty, pięciu twierdzeń dotyczących konkretnych aspektów funkcjonowania tego specjalisty, ocenianych na pięciostopniowej skali od 1 (bardzo niska) do 5 (bardzo wysoka). Poszczególne twierdzenia dotyczą następujących aspektów:

- zrozumiałość informacji przekazywanych przez specjalistę,
- wsparcie emocjonalne podczas udzielania pomocy specjalistycznej,
- uzyskanie odpowiedniej do sytuacji pomocy,
- zadowolenie z uzyskanej pomocy,
- poczucie bezpieczeństwa w kontakcie ze specjalistą.

Oprócz twierdzeń ocenianych na skali narzędzie zawiera również trzy pytania otwarte:

- Jakie zachowania specjalisty były pomocne podczas rozmowy?
- Jakie zachowania specjalisty utrudniały rozmowę?
- Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny wsparcia uzyskanego od ocenianego pracownika Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, proszę wpisać to poniżej.

Ostatnie narzędzie (karta obserwacji klienta) służy do oceny efektywności udzielonego wsparcia osobie pokrzywdzonej przestępstwem oraz śledzenia zmian w jej funkcjonowaniu na przestrzeni czasu, w którym korzysta ona ze wsparcia oferowanego przez OPPP. Kwestionariusz ten dotyczy konkretnego klienta Ośrodka i powinien być wypełniany przez pracownika, który realizuje wsparcie. Narzędzie to uzupełnia się

kilkukrotnie. Po raz pierwszy w momencie zgłaszania się osoby po wsparcie (pierwsza wizyta), później w interwale kwartałowym (po trzech, sześciu, dziewięciu i dwunastu miesiącach). Narzędzie zawiera: imię i nazwisko ocenianego klienta, numer wniosku o udzielenie pomocy (nr teczki), informacje na temat specjalisty uzupełniającego kartę obserwacji (osoba pierwszego kontaktu, psycholog/psychoterapeuta) oraz pięciu obszarów oceny. Obszarami tymi są:

- umiejętność radzenia sobie z poczuciem krzywdy oraz innymi urazami z wcześniejszych etapów życia, związanymi w sposób bezpośredni z pokrzywdzeniem przestępstwem,
- efektywność osobista oraz przepracowanie sytuacji urazowych u osób pokrzywdzonych przestępstwem i osób im najbliższych,
- poziom równowagi psychicznej, poziom poczucia bezpieczeństwa po sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem,
- poziom sytuacji bytowej, której pogorszenie nastąpiło w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem,
- dodatkowe informacje istotne dla funkcjonowania klienta.

Każdy z wymienionych obszarów jest oceniany na pięciostopniowej skali od 1 (bardzo niski poziom funkcjonowania) do 5 (bardzo wysoki poziom funkcjonowania). Oprócz wymienionych obszarów oceny istnieje również możliwość wpisania dodatkowych informacji na temat klienta na poszczególnych etapach jego oceny.

Zaproponowane cztery narzędzia oceny efektywności i jakości pomocy świadczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem są jedynie propozycją. Można je wykorzystywać w niezmienionej formie. Możliwe jest również ich modyfikowanie i dostosowywanie do specyficznego kontekstu placówek oferujących wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Prowadząc ocenę efektywności i jakości świadczonej pomocy, warto jednak pamiętać, że narzędzia kwestionariuszowe czasami dają dość ogólne oszacowanie i należy ich wyniki uszczegóławiać z wykorzystaniem dodatkowych sposobów zbierania informacji np. bezpośredniej rozmowy ze specjalistą lub klientem Ośrodka, ewentualnie – w miarę możliwości – od osób spoza Ośrodka. Ważne jest również, aby dostosowywać narzędzia i metody monitorowania do konkretnego kontekstu i potrzeb osób pokrzywdzonych przestępstwem. Regularne przeglądy i dostosowywanie mechanizmów monitorowania na podstawie otrzymanych informacji zwrotnych mogą pomóc w zapewnieniu ciągłej poprawy udzielanego wsparcia osobom pokrzywdzonym, jak również lepiej przygotować specjalistów do świadczenia pomocy.

3. Analiza jakości świadczonej pomocy

Analiza jakości świadczonej pomocy w OPPP jest kluczowa z kilku powodów. Po pierwsze pozwala sprawdzić skuteczność zastosowanych, specjalistycznych interwencji (psychologicznych, prawnych, doradczych). Daje możliwość oceny, czy wsparcie wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów. Pozwala sprawdzić, w jakich obszarach funkcjonowania samych ośrodków, ale i osób w nich pracujących wymagana jest modyfikacja bądź usprawnienie. Jest również szansą na zoptymalizowanie wydatkowania środków przeznaczonych na specjalistyczne wsparcie osób pokrzywdzonych przestępstwem.

Ocena jakości świadczonej pomocy powinna zostać wprowadzona jako stały element związany z funkcjonowaniem OPPP. Do przeprowadzenia takiej oceny można wykorzystać trzy pierwsze narzędzia opisane w poprzedniej części rozdziału (ewaluacja oferty pomocy, ewaluacja pracy osoby pierwszego kontaktu, ewaluacja pracy specjalisty) lub ich modyfikacje. Prowadzić ją można również przy pomocy autorskich narzędzi, które uwzględnią specyfikę ocenianego miejsca, jak również osób korzystających z udzielanego tam wsparcia. Realizując ocenę jakości świadczonej pomocy lub wsparcia, warto pamiętać o kilku podstawowych kwestiach. Zaliczyć można do nich następujące:

1. Ocena powinna być wprowadzona do kultury organizacyjnej placówki świadczącej wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Należy poinformować o tym każdego zatrudnionego w niej pracownika w momencie wprowadzania tego standardu lub w trakcie podpisywania umowy o pracę.
2. Ocena powinna być regularna. Optymalnym będzie tutaj interwał półroczny.
3. Za ocenę jakości świadczonych usług wspierających oraz analizę wyników oceny powinna być odpowiedzialna konkretna osoba. Najbardziej odpowiednią w tym przypadku będzie koordynator Ośrodka.
4. Prowadząc ocenę, warto pamiętać o tym, aby informacje na temat ocenianego specjalisty lub Ośrodka jako takiego pochodziły z wielu źródeł, od różnych osób. Zwiększy to obiektywność badania, a także pozwoli zwrócić uwagę na te obszary, które są rzeczywistym gwarantem wysokiej jakości świadczonych usług lub przeciwnie, taką jakość obniżających.
5. Po przeprowadzonej ocenie warto pracowników poinformować o jej wynikach. Informacja powinna być przekazana w dwojaki sposób: zespołowo oraz indywidualnie. Przekazujący informację powinien pamiętać o tym, aby przedstawić ją odpowiednio, czyli tak, aby zachęcić do ewentualnej

poprawy i zmiany, a nie tylko podważyć kompetencje pracownika i obniżyć jego poziom samooceny.

6. Wszystkie kwestie wskazujące na obniżenie jakości świadczonych usług uzyskane w trakcie oceny powinny zostać poprawione, ewentualnie powinno się podjąć próby ich naprawienia. Pozwoli to wykształcić u pracowników, ale i klientów korzystających z OPPP przekonanie, że ocena jakości świadczonych usług jest ważna i przyczynia się do czegoś pozytywnego.

Analizując jakość oferowanego wsparcia oraz funkcjonowania poszczególnych pracowników, można przyjąć dwie formy oceny: jakościową oraz ilościową. Jakościowa będzie efektem analizy odpowiedzi na pytania otwarte. Z kolei analiza ilościowa to efekt przeprowadzenia określonych obliczeń z odpowiedzi na twierdzenia oceniane na kilkustopniowych skalach. O ile ocena jakościowa ma duży komponent subiektywny, o tyle ocena ilościowa jest bardziej zobiektywizowana. W przypadku oceny na skalach (np. pięciostopniowych) można przygotować wskaźnik w postaci średniej z odpowiedzi dotyczących konkretnego obszaru oceny dla danego pracownika lub aspektu oferty Ośrodka. Średnia powyżej 3,5 będzie w tym przypadku oznaczała pozytywną ocenę funkcjonowania danego specjalisty lub oferty pomocy. Natomiast poniżej tej wartości może oznaczać obniżenie jakości. Oprócz samej średniej warto zwrócić uwagę również na liczbę wybranych kategorii odpowiedzi. Jeżeli przeważają odpowiedzi pozytywne (punkt 4 i 5), a czasami zdarzają się wskazania skrajnie negatywne, to nie zawsze obniżony średni wynik będzie wskazywał na niską jakość usług.

Po wyodrębnieniu ewentualnych obszarów, które wymagają modyfikacji, gdyż świadczą o obniżeniu jakości świadczonych usług, warto podjąć konkretne działania naprawcze. Jeżeli niski wynik oceny dotyczy konkretnego pracownika, należy porozmawiać z nim indywidualnie i poznać jego opinię na temat wyników. Później wspólnie z nim zaproponować pewne rozwiązania. Czasami wystarczające będzie wskazanie problemu i zmiana zachowania. W innym przypadku konieczne może być zaproponowanie udziału w szkoleniu lub innej formie doskonalenia zawodowego. Jeżeli obniżony wynik dotyczy formuły funkcjonowania Ośrodka i jego oferty, warto zastanowić się, czy w tym momencie zasoby finansowe i wytyczne jednostki finansującej pozwalają na zmianę. Jeżeli taka możliwość istnieje, to po konsultacji z pracownikami zmianę taką warto zaprojektować i wprowadzić. Jeżeli zmiana jest niemożliwa do wprowadzenia, ważnym może być doprecyzowanie nowym klientom, że niektóre formy wsparcia lub działań w Ośrodku nie mogą zostać realizowane.

Prowadząc ocenę jakości świadczonych usług, warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden istotny aspekt. Jeżeli ocena taka nie była realizowana wcześniej, to pierwsze jej przeprowadzenie powinno być potraktowane jako swojego rodzaju punkt odniesienia. Po pierwszej ocenie warto wprowadzić zmiany, szczególnie w wyraźnie wskazanych w ankietach obszarach. Nie należy jednak wyciągać zbyt daleko idących konsekwencji w stosunku do pracowników. Powinni oni mieć szansę na ewentualną zmianę swojego zachowania, wdrożenie działań naprawczych i bycie poddanym kolejnej ocenie.

4. Analiza efektywności wsparcia i zmian dokonujących się w życiu osoby pokrzywdzonej na skutek uzyskanej specjalistycznej pomocy

Analiza skuteczności wsparcia i zmian zachodzących w życiu osób pokrzywdzonych przestępstwem w wyniku pomocy specjalistycznej jest kluczowa z kilku powodów. Po pierwsze pozwala ocenić skuteczność podejmowanych interwencji. Po drugie daje możliwość dostosowania interwencji do indywidualnych potrzeb klientów. Stwarza także szansę na modyfikowanie w określonym kierunku oferty wsparcia dostępnej w OPPP.

Duża efektywność wsparcia oferowanego osobom pokrzywdzonym przestępstwem w swoim założeniu powinna przekładać się na poprawę ich funkcjonowania oraz szybsze radzenie sobie z negatywnymi konsekwencjami krzywdy będącej następstwem czynu zabronionego.

W celu oceny efektywności wsparcia oferowanego konkretnej osobie korzystającej z OPPP można skorzystać z narzędzia opisanego wcześniej (karta obserwacji klienta) lub wykorzystać samodzielnie przygotowane narzędzia, które uwzględnią specyfikę miejsca świadczącego pomoc. Podobnie jak w przypadku oceny jakości świadczonej pomocy, możemy skoncentrować się tutaj na analizach o charakterze jakościowym i ilościowym. W obszarze jakościowym duża efektywność świadczonej pomocy będzie przekładała się na zwiększenie samodzielności funkcjonowania osoby pokrzywdzonej (m.in. znalezienie pracy, wynajęcie mieszkania, podjęcie kształcenia) oraz poprawę jakości jej życia i samopoczucia. Informacje na ten temat można pozyskać w trakcie rozmowy z klientem OPPP, przeprowadzanej np. przez pracownika pierwszego kontaktu. Pracownik taki może zadać osobie pokrzywdzonej przestępstwem i korzystającej ze wsparcia następujące pytania:

1. Co zmieniło się w Pana/Pani życiu od momentu rozpoczęcia korzystania ze wsparcia OPPP?
2. Które formy wsparcia oferowane w Ośrodku są dla Pana/Pani najbardziej wartościowe i dlaczego?
3. Czego jeszcze brakuje w ofercie Ośrodka, co mogłoby pomóc Panu/Pani lepiej poradzić sobie z konsekwencjami doświadczonego przestępstwa?
4. Wsparcie którego specjalisty było dla Pana/Pani najważniejsze i dlaczego?
5. Co dla Pana/Pani jest aktualnie największym wyzwaniem w życiu?

W obszarze ilościowym o dużej efektywności świadczonej pomocy będą dowodziły wysokie wskaźniki punktowe w ocenach poszczególnych obszarów funkcjonowania. Im wyższy wynik w poszczególnych kryteriach oceny karty obserwacji klienta, tym większa skuteczność wsparcia. Jeżeli przyjmimy pięciostopniowy system udzielania odpowiedzi, to oceny od 3 będą świadczyły o dużej efektywności wsparcia. Przy czym warto pamiętać tutaj o poziomie funkcjonowania osoby korzystającej ze wsparcia we wcześniejszych pomiarach.

Prowadząc ocenę efektywności wsparcia oferowanego w ramach OPPP, należy zwrócić uwagę na następujące kwestie:

1. Ocena powinna być realizowana cyklicznie. Optymalnym wydaje się tutaj interwał kwartalny.
2. Taką ocenę powinno realizować kilku specjalistów (zwiększenie obiektywizmu). Z uwagi na specyfikę funkcjonowania OPPP oraz osób z nich korzystających, oceny powinien dokonać niezależnie pracownik pierwszego kontaktu oraz psycholog/terapeuta.
3. Uzyskane od różnych specjalistów wyniki powinny być następnie przekazane przez pracownika pierwszego kontaktu do koordynatora danego OPPP, który opracuje jej wyniki i zainicjuje podejmowanie określonych działań.
4. Oprócz oceny ilościowej warto prowadzić również ocenę jakościową.
5. Prowadząc ocenę, należy zawsze odnosić się do poprzedniego pomiaru, aby sprawdzić, czy nastąpiła realna zmiana w funkcjonowaniu osoby.
6. Jeżeli taka zmiana nastąpiła w kierunku pozytywnym, należy zastanowić się, co można zrobić, aby ją utrwalić.
7. Jeżeli zmiana nastąpiła w kierunku negatywnym (obniżenie wyników), należy przeanalizować jej przyczyny i zastanowić się, czy jest to efekt oferowanego systemu wsparcia lub pracy specjalistów, czy też skutek funkcjonowania klienta i wydarzeń, które aktualnie mają miejsce w jego życiu. Pomocne w tym przypadku może być przedyskutowanie takich wyników z innymi specjalistami w ramach OPPP lub poza nim. Pomoże

to szerzej spojrzeć na funkcjonowanie klienta oraz dostarczyć informacji z różnych perspektyw.

8. Nie zawsze obniżenie wyników świadczących o aktualnym funkcjonowaniu osoby pokrzywdzonej przestępstwem to konsekwencja złego zorganizowania wsparcia przez OPPP. Czasami jest to efekt udziału w rozprawach sądowych lub konsekwencja utraty relacji z osobami z rodziny bądź też pogorszenie warunków materialnych (zmiana miejsca zamieszkania / środowiska, zmiana pracy). W takim przypadku warto przedyskutować tę kwestię z osobą pokrzywdzoną oraz zastanowić się nad wprowadzeniem nowych oddziaływań.
9. Obniżenie wyników świadczących o funkcjonowaniu osoby pokrzywdzonej w kolejnych pomiarach może być również naturalnym efektem przystosowywania się do nowych warunków i jest sygnałem świadczącym o próbie reorganizacji dotychczasowego funkcjonowania.
10. Jeżeli dokładniejsza analiza przyczyn negatywnej zmiany funkcjonowania osoby pokrzywdzonej przestępstwem potwierdzi, że jest to konsekwencja niewłaściwego działania systemu wsparcia, należy podjąć działania naprawcze. Za ich wprowadzenie, po konsultacji z osobami, które wspierają daną osobę, powinien być odpowiedzialny koordynator Ośrodka. Wprowadzając określone zmiany, warto, aby zespół wspólnie zastanowił się nad tym, czy modyfikacja powinna dotyczyć tylko jednego klienta, czy też przełożyć się na reorganizację konkretnego obszaru funkcjonowania Ośrodka.

Podsumowanie

Monitorowanie i ocena jakości oraz efektywności wsparcia świadczonego w ramach OPPP ma duże znaczenie i może przyczynić się do udoskonalenia oraz ulepszenia pomocy udzielanej przez tego typu ośrodki. Badanie efektywności powinno mieć charakter zarówno ogólnopolski (w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym), jak i lokalny (w ramach konkretnej placówki). Proces sprawdzania jakości i efektywności tego wsparcia można realizować z wykorzystaniem kilku metod/narzędzi. Zaliczyć można do nich kwestionariusze, obserwacje, rozmowy (wywiad indywidualny) z osobami potrzebującymi wsparcia, jak również osobami takie wsparcie realizującymi, oraz zogniskowane wywiady grupowe. Jednakże najbardziej optymalnymi sposobami monitorowania jakości i efektywności udzielanego wsparcia są narzędzia kwestionariuszowe. Pozwalają one bowiem ujednocilić system oceny, gwarantują szybkość zbierania informacji i dają przestrzeń do udzielania szczerych i wiarygodnych odpowiedzi. Opisane

w powyższym rozdziale strategię analizy efektywności i jakości wsparcia są jedynie propozycją. Może być ona modyfikowana i dostosowywana do konkretnego Ośrodka, jak również kontekstu dokonywanego pomiaru.

Literatura:

Babbie E., 2012, *Badania społeczne w praktyce*, Warszawa.

Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D., 2001, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Poznań.

Fundusz Sprawiedliwości, Program Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019–2025, [online] <https://www.gov.pl/attachment/982227ff-d5f8-4bc7-9052-9df573cdd2e9> [dostęp: 03.06.2023].

Nowak S., 2007, *Metodologia badań społecznych*, Warszawa.

Akty prawne:

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz.U. z 2017 r. poz. 1760).

ROZDZIAŁ X

Standardy budowania partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości – zasady współpracy interdyscyplinarnej służb pomocowych

W ramach niniejszego rozdziału podane zostaną przykładowe rozwiązania budowania sieci współpracy/partnerstwa z lokalnymi instytucjami pomocowymi, działającymi na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Rozdział składa się z trzech części. W pierwszej opisano etapy budowania partnerstwa. W drugiej omówiono zasady współpracy w ramach partnerstwa. Część trzecia opisuje korzyści i zagrożenia związane z tworzeniem i funkcjonowaniem partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości.

1. Etapy budowania partnerstwa

O efektywności funkcjonowania każdego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześpiństwem decyduje zakres i forma współpracy z instytucjami pomocowymi, które podobnie jak Ośrodek działają na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem, świadków oraz osób im najbliższych. Ważne jest, by lokalnie wypracować sobie takie zasady współpracy i współdziałania instytucjonalnego, które pozwolą z jednej strony na stworzenie spójnego systemu wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem i członków ich rodzin, a z drugiej na wypracowanie i wdrożenie jednolitych form oddziaływania w środowisku lokalnych, ukierunkowanych na przeciwdziałanie przestępczości instytucji. Musimy pamiętać, że tylko interdyscyplinarna i kompleksowa pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem stanowić będzie efektywną formę przeciwdziałania przestępczości i wsparcia każdej osoby pokrzywdzonej. Współpraca i współdziałanie służb pomocowych na rzecz przeciwdziałania przestępczości i pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem nie tylko zwiększają efektywność udzielanej pomocy, ale także przeciwdziałają

wypaleniu zawodowemu przedstawicieli instytucji pomocowych, którzy z uwagi na charakter i rodzaj zaangażowania są grupą zawodową szczególnie narażoną na ten rodzaj wypalenia. Funkcjonowanie zarówno instytucji publicznych, jak i pozarządowych w Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem daje gwarancję podziału zadań pomiędzy przedstawicieli różnych instytucji i organizacji, co skutkuje mniejszym obciążeniem zawodowym oraz niedublowaniem przez pracowników różnych instytucji tych samych zadań/działań. Podstawą funkcjonującego partnerstwa na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem jest obecna u przedstawicieli różnych instytucji pomocowych świadomość znaczenia funkcjonowania takiego partnerstwa, zarówno dla osoby pokrzywdzonej, jak i instytucji pomocowych. Bardzo często organizacje i instytucje funkcjonują w takim partnerstwie nieformalnie, budując sieć współpracy na relacjach interpersonalnych pomiędzy pracownikami różnych placówek. Taka forma współpracy również się sprawdza i przynosi wymierne efekty, ale pozostaje poza regulacjami prawnymi dotyczącymi m.in. przetwarzania danych osobowych. Dlatego mimo sformalizowania, które niejednokrotnie wydaje się ograniczeniem dla tworzenia partnerstwa, warto skoncentrować się na formalnym stworzeniu partnerstwa i zalegalizowaniu go umowami cywilnoprawnymi, które określają nie tylko zasady jego funkcjonowania, ale stanowią zabezpieczenie dla instytucji w zakresie współpracy i współdziałania z organizacjami działającymi na podstawie odmiennych przepisów prawa.

W przypadku współpracy partnerskiej na rzecz pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem często to organizacje społeczne są inicjatorami i liderami takich partnerstw, co jest związane przede wszystkim z realizacją zadań publicznych, zleczanych organizacjom pozarządowym. Ponadto organizacje społeczne są tworzone w celu realizacji takich oddziaływań i zadań, które odpowiadają lokalnym problemom społecznym. Dlatego w swoich społecznościach właśnie spośród organizacji pozarządowych warto wybrać tę, która będzie tworzyła partnerstwo, dbała o jego funkcjonowanie i rozwój przez podejmowane działania zmierzających do realizacji celów partnerstwa. Rekomendowanym zadaniem Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem jest utworzenie i koordynowanie takiej sieci na poziomie Okręgowych Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem oraz Lokalnych Punktów Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem. Partnerstwo na poziomie Okręgowego Ośrodka winno być ukierunkowane na tworzenie strategicznych rozwiązań, by wzmacniać i wspierać instytucje pomocowe, jak również kształtować tak politykę społeczną, by budować lokalnie

społeczną świadomość oraz odpowiedzialność instytucji pomocowych za działania związane z przeciwdziałaniem przemocy. Z doświadczenia wynika, że spotkania instytucji pomocowych na szczeblu okręgu (w tym przypadku niejednokrotnie powiatu lub powiatów) ukierunkowane są bardziej na ustalanie celów strategicznych i kierunków rozwoju. Bardziej praktyczne i wymierne z perspektywy osób pokrzywdzonych przestępstwem jest partnerstwo funkcjonujące na poziomie lokalnym, które pozwoli przedstawicielom różnych instytucji pomocowych skoncentrować się na opracowaniu i wdrażaniu planu pomocy dla konkretnej osoby/rodziny. Wówczas charakter współpracy i organizacji partnerstwa jest bardziej praktyczny i przynosi wymierne efekty. Ta współpraca jest również oparta na relacjach interpersonalnych pomiędzy pracownikami instytucji pomocowych, co należy wziąć pod uwagę na etapie budowania partnerstwa i jego funkcjonowania. W takim przypadku należy skoncentrować się na budowaniu tych relacji i ich wzmacnianiu, a następnie zawiązaniu współpracy zespołowej w ramach partnerstwa.

Rozpoczynając budowanie współpracy i partnerstwa, należy pamiętać, że **idealne partnerstwo to takie, w którym role, cele i zadania są jasno określone**, tzn. wszyscy partnerzy są świadomi zakresów swoich kompetencji, które efektywnie wykorzystują do realizacji ustalonych zadań, oraz mają świadomość, w jaki sposób zakres ich czynności będzie monitorowany. Mają wspólnie określone cele, rozumieją w ten sam sposób. Od początku identyfikowania partnerstwa należy włączyć wszystkich potencjalnych partnerów w proces diagnozy i tworzenia, tak by czuli się współodpowiedzialni za jego funkcjonowanie. We współpracy istotną rolę odgrywa lider, tj. osoba/instytucja/organizacja, której funkcja jest niepodważalna i wiodąca, jednak z poszanowaniem autonomii poszczególnych członków partnerstwa. Ważne jest, by dobór lidera wiązał się z przygotowaniem go do pełnienia tej funkcji, ale także akceptacją potencjalnych partnerów, dotyczącą przyjęcia przez lidera funkcji koordynacyjnej. Wszyscy członkowie partnerstwa winni być zaangażowani w realizację wspólnych celów, rozwiązywanie trudności, reagowanie na ryzyko. Partnerstwo nie może opierać się na rywalizacji między partnerami. Każdy z członków instytucji pomocowych winien przyjąć, że w obszarze pomocowym nie ma miejsca na rywalizację, albowiem skala problemów i potrzeb jest tak duża, że nawet kilka organizacji działających w tym samym obszarze znajdzie potencjalną grupę odbiorców, na rzecz których będzie świadczyć usługi. Przykładem jest funkcjonowanie na terenie województwa lubelskiego trzech Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą oraz licznych organizacji pomocowych działających na tym samym obszarze.

Analiza statystyczna działań tych organizacji wskazuje na wysokie zapotrzebowanie każdej z nich na świadczoną przez nie pomoc i wsparcie. Należy zwrócić uwagę tylko na to, by ten rozbudowany system pomocowy nie stanowił źródła nadużyć dla osób, które w sposób instrumentalny i roszczeniowy traktują instytucje pomocowe. Przykładem takich nadużyć było wnioskowanie i pozyskiwanie środków finansowych na niwelowanie skutków pokrzywdzenia przestępstwem przez jedną osobę w różnych instytucjach oraz organizacjach, co skutkowało tym, że osoba uzyskiwała z różnych źródeł pomoc na tożsamy cel.

Członkowie partnerstwa na etapie jego budowania i rozwijania muszą mieć poczucie identyfikacji i tożsamości z celem współpracy.

To zapewni utożsamianie się członków partnerstwa z wytworzoną ideą i założeniami. Komunikacja w idealnym partnerstwie jest kluczowym elementem. Charakteryzuje się otwartością i uczciwością. Lider powinien czuwać nad pełnym i prawidłowym przepływem informacji między wszystkimi członkami partnerstwa. Niemniej jednak należy na etapie opracowywania partnerstwa skoncentrować się również na wypracowywaniu kanałów komunikacyjnych, identyfikacji barier w komunikacji oraz przeciwdziałaniu występowaniu trudności w tej kwestii.

Tak rozumiane partnerstwo da gwarancję wysokiej efektywności podejmowanych działań przez instytucje pomocowe oraz zapewni trwałe funkcjonowanie Sieci Pomocy przeznaczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem, do czego należy dążyć. Jednak żeby to osiągnąć, należy przejść proces budowania współpracy. I choć nie ma jednego konkretnie określonego wzoru budowania partnerstwa, to można wyodrębnić kilka jego etapów:

ETAP PIERWSZY – identyfikacja problemów/wyzwań poprzez dokonanie swojego rodzaju autoanalizy, tzn. „wniknięcia” w potrzeby własnej organizacji. Poddanie analizie potrzeb organizacji (jako całości oraz poszczególnych jej członków), słabych i mocnych stron, określenie potencjału i zasobów, wyznaczenie strategicznych kierunków rozwoju oraz zebranie informacji na ich temat. Następnie, na gruncie tak przeprowadzonej analizy, należy określić wizję i strategię rozwoju organizacji, kierunki zmian.

W przypadku partnerstwa na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem warto zwrócić uwagę na sytuację osób pokrzywdzonych w środowisku lokalnym i odpowiedzieć sobie na następujące pytania:

- Jak wygląda problem przestępczości w społeczności lokalnej?
- Z jakimi przestępstwami najczęściej mamy do czynienia w społeczności lokalnej?
- Jakie są potrzeby osób pokrzywdzonych przestępstwem?

- Jakie są przyczyny występowania przestępczości w środowisku lokalnym?
- Jak wygląda system pomocowy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem? Jakie są mocne i słabe strony systemu pomocowego?

Odpowiedzi na powyższe pytania pozwolą wypracować koncepcję partnerstwa, w szczególności jego cele, i dookreślić dobór partnerów oraz zadania do realizacji.

ETAP DRUGI – niejako przygotowująca do budowania partnerstwa jest analiza własna organizacji. Należy przeanalizować własne cele, zadania, zasoby, potrzeby, słabe i mocne strony, wypracować wizję i opracować strategię działania organizacji. Analizę należy przeprowadzić wnikliwie i bardzo starannie, ponieważ będzie ona stanowiła sens i podstawę budowania przyszłego partnerstwa, gdyż w wyniku przeanalizowania i opracowania strategii organizacji dowiemy się, jakich partnerów organizacja potrzebuje. Musimy pamiętać, że zaczynając budowę partnerstwa, stajemy się odpowiedzialni za jego przyszłość, która nie może być warunkowana uzyskiwaniem finansowania na działalność Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy. W momencie podejmowania decyzji o aktywności naszej organizacji trzeba zadać sobie pytanie, gdzie będziemy za rok, za pięć i za dziesięć lat. Jeśli w tych odpowiedziach znajdziemy partnerstwo i pomysł na nie, pozwoli to stworzyć zarówno nam, jak potencjalnym partnerom gwarancję trwałości planowanych rozwiązań.

ETAP TRZECI – kolejny krok to identyfikacja potencjalnych partnerów. Jest to etap, w którym należy przeanalizować, z kim podjąć współpracę, tj. kto posiada np. cele zbieżne z naszymi, wiedzę ekspercką, kompetencje, doświadczenie w zakresie określonej problematyki, fundusze. W przypadku partnerstwa na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem warto zaprosić do grona partnerów przedstawicieli następujących instytucji/organizacji:

- Ośrodka Pomocy Społecznej,
- Ośrodka Interwencji Kryzysowej,
- organizacji pozarządowych działających w obszarze pomocy osobom pokrzywdzonym,
- policji / żandarmerii wojskowej,
- Kościoła,
- szkoły,
- kuratorów sądowych,
- Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie,
- Okręgowego Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy,
- Ośrodka Zdrowia.

Skład partnerstwa jest kluczowym czynnikiem, który warunkuje jego funkcjonowanie i determinuje jego kształt. Nie jest konieczne, aby w ten

skład wchodziłi przedstawiciele wszystkich rodzajów instytucji występujących na danym obszarze. Ważne jest, aby byli to partnerzy zainteresowani rzeczywistością i efektywną, a nie tylko deklaracyjną i efektywną współpracą. Niezależnie od tego, jaki jest skład partnerstwa, strategicznym jego elementem powinna być władza lokalna – samorząd lokalny, albowiem będzie nobilitować to partnerstwo i stwarzać warunki do działania w społeczności lokalnej. Innymi słowy dobór partnerów to odpowiedź na pytanie, kto może stanowić realne, ważne, wymierne wsparcie w osiągnięciu celów strategicznych dla organizacji. Ważne na tym etapie jest zbadanie motywacji poszczególnych partnerów (jakie cele mogą ich skłonić do wstąpienia do partnerstwa). W tym miejscu warto również określić ich możliwe korzyści i straty. Należy uświadomić potencjalnym partnerom, jakie profity będą czerpali ze współpracy (nie zawsze muszą to być korzyści finansowe, lecz rozszerzenie profilu działalności, obszaru działania, pogłębienie doświadczeń zawodowych, rozpoznawalność w środowisku i jego przychylność). Na tym etapie konieczne jest również dokonanie analizy mocnych i słabych stron partnerstwa jako całości i każdego z partnerów osobno. Ma to służyć zdiagnozowaniu poziomu komplementarności zasobów partnerów i kompleksowości potrzeb, którym partnerstwo może wyjść naprzeciw. Równie ważną kwestią jest rozpoznanie deficytów w zasobach oraz likwidacja ich. Diagnoza posłuży także do identyfikacji „nizowych” obszarów, które szczególnie mogą potrzebować działań partnerstwa. Ostatnim elementem trzeciego etapu jest opracowanie wstępnej misji, wizji i celu głównego, który zostanie zaproponowany partnerom.

ETAP CZWARTY – po przeprowadzonej analizie potencjalnych partnerów następuje zaproszenie do współpracy. Na tym etapie należy przedstawić potencjalnym partnerom korzyści płynące ze wstąpienia do partnerstwa oraz możliwości działania. Konieczne jest również przedstawianie im bilansu zysków i strat, tj. uświadomienie, czego się od nich oczekuje, a co oferuje w zamian, oraz w jaki sposób ich doświadczenie, zasoby i możliwości mogą zostać wykorzystane w działaniach partnerstwa. Ważne na tym etapie jest zdefiniowanie wspólnego celu i sposobów jego realizacji, określenie problemów, które są istotne dla wszystkich członków partnerstwa oraz uświadomienie sobie intencji działań poszczególnych partnerów, a także uznanie, że rezultaty wspólnego działania będą lepsze i bardziej wymierne, niż efekty działań poszczególnych podmiotów. Będzie to miało wpływ na poziom zaangażowania i motywację partnerów do wspólnego działania.

Określenie możliwości i zakresu działania partnerstwa jest wypadkową potencjałów partnerów. Cel działania partnerstwa musi być realny oraz możliwy do osiągnięcia, a samo działanie powinno znajdować się

w zasięgu możliwości partnerstwa, innymi słowy musi być „wykonalne” w założonym czasie przy danym nakładzie zasobów. Świadomość potencjału, kompetencji i innych zasobów poszczególnych partnerów współpracy umożliwi realizację wspólnych celów w sposób komplementarny oraz zgodny z oczekiwaniami poszczególnych partnerów, zarówno w kwestii własnej użyteczności i aktywności dla wspólnoty, jak i w kwestii relacji z innym uczestnikiem partnerstwa, bycia częścią większej całości, wspólnego działania, osiągania wspólnych celów i realizacji misji partnerskiej.

Partnerstwo powinno mieć plan działania, możliwie prosty i uwzględniający zaangażowanie poszczególnych partnerów, których skuteczność działania w danym obszarze jest największa. Członkowie partnerstwa powinni być również świadomi swoich ograniczeń oraz działań, których nie będą w stanie podjąć m.in. ze względu na brak kompetencji, uprawnień, potencjału czy doświadczenia. Wiedza w tym zakresie pozwoli na identyfikację możliwości i ograniczeń partnerstwa, dzięki czemu z dużą dokładnością można ustalić jego potencjał merytoryczny, a zdefiniowane ograniczenia mogą stanowić impuls do ich likwidacji (m.in. poprzez zaproszenie do partnerstwa kolejnych podmiotów, które dysponują potencjałem w tym zakresie).

Następnie należy określić zasady współpracy (jest to podstawa wspólnego funkcjonowania, która znacząco wpływa na jakość partnerstwa i efektywność działań). Ważne, żeby zasady te były zrozumiałe i akceptowane przez wszystkich partnerów. Trzeba również dokonać analizy słabych i mocnych stron każdego partnera, podzielić kompetencje i role oraz uwzględnić je w określeniu działań i nadawaniu im priorytetów, ustaleniu zaangażowania poszczególnych organizacji we wspólne działania, ich harmonogramu, ustalić sposób monitorowania postępu działań z uwzględnieniem zasobów i potrzeb wszystkich stron współpracy. Konieczne jest również wyłonienie lidera partnerstwa, akceptowanego przez wszystkich członków, dla których będzie oczywiste i zrozumiałe, dlaczego właśnie on pełni funkcję lidera.

Istotne jest, aby wszyscy partnerzy uczestniczyli we wszystkich zadaniach. Równie ważne – zaplanowanie modelu zarządzania i sposobu przepływu informacji. Tak przeprowadzony etap przygotowawczy ma służyć połączeniu wysiłków, zasobów, mocnych stron, potencjału wszystkich współpracujących na rzecz realizacji wspólnie określonych celów przy wykorzystaniu głównych atutów partnerów. Przed przystąpieniem do realizacji działania konieczne jest również określenie sposobów finansowania wspólnych zadań.

Produktem finalnym tego etapu powinno być opracowanie i podpisanie umowy partnerskiej, jednakże nierzadko w początkowej fazie funkcjonowania partnerstwa przyjmowany jest nieformalny model współpracy. Wynika to z pewnego poziomu nieufności, niskiego poczucia bezpieczeństwa, czasami wręcz podejrzliwości i koncentracji na sobie i swoich potrzebach poszczególnych podmiotów (jest to typowe zjawisko dla nowopowstałych partnerstw), dlatego lepsza jest mniej zobowiązująca forma współpracy. Jej istotny element stanowi początkowa faza, która powinna trwać względnie krótko i zakończyć się podpisaniem wspomnianej umowy. Warto również pamiętać, że niezależnie od tego, jaką formę funkcjonowania partnerzy przyjmą i kiedy sformalizują współpracę umową partnerską, najważniejsze jest, aby była ona skuteczna i spełniała oczekiwania wszystkich stron partnerstwa.

ETAP PIĄTY – przystępując do współpracy, należy regularnie prowadzić monitorowanie i ewaluację podejmowanych działań, tj. weryfikację ich efektów i przeprowadzenie analizy, czy realizacja działań przybliżyła nas do osiągnięcia celów głównych i szczegółowych. Na tym etapie ważne jest wprowadzanie korekt (jeżeli istnieje taka potrzeba) dotyczących zasad, struktury, sposobu przepływu informacji, działań partnerów na podstawie dotychczasowego doświadczenia współpracy. Obszary te należy zmieniać/modyfikować, aby usprawnić działania i osiągnąć wspólne cele. Ważne, żeby wprowadzane zmiany były jasno sformułowane i akceptowalne przez wszystkich partnerów. Po osiągnięciu wspólnych celów partnerzy powinni przeanalizować dotychczasową współpracę i zastanowić się, czy współpracę należy zakończyć, czy budować trwałą strukturę współdziałania, gdyż są jeszcze cele, które partnerzy mogą wspólnie osiągnąć. Ewaluacja podejmowanych działań pozwoli też współpracującym organizacjom zrozumieć i uwierzyć w sens tej współpracy. Bardzo często w pracy przedstawicieli instytucji pomocowych brakuje czasu i przestrzeni na zatrzymanie się i odpowiedzenie sobie na pytanie, co nam się udało osiągnąć, czego nam się nie udało osiągnąć i dlaczego. Tylko i wyłącznie umiejętność, ale także możliwość dokonania oceny dotychczasowej działalności pozwoli członkom partnerstwa utwierdzić się w przekonaniu o zasadności funkcjonowania partnerstwa. Ważne jest również, by o ocenę funkcjonowania partnerstwa zapytać bezpośrednich odbiorców – osoby pokrzywdzone, które w sposób wymierny korzystają z funkcjonowania współpracy i porozumienia. Ich ocena, często odbiegająca od oceny członków partnerstwa, jest wyrazem własnych, osobistych doświadczeń, ale pozwala także na dostrzeżenie zmiany w swojej sytuacji życiowej.

Nie można pominąć żadnego z powyżej wskazanych etapów, by stworzyć skuteczne i trwałe partnerstwo, które będzie funkcjonowało dla określonego celu, a nie z powodu uzyskanego dofinansowania. Powyższe wskazówki winny być drogowskazami dla potencjalnych liderów w zakresie tworzenia partnerstwa.

2. Zasady współpracy w ramach partnerstwa

Prawidłowo funkcjonujące partnerstwo działa, opierając się na jasno określonych i akceptowanych przez wszystkich zasadach. Choć każde z powstałych partnerstw jest unikatowe (tworzą je różni ludzie, różne podmioty o odmiennych doświadczeniach, zasobach, posiadający odmienne cele, zadania i grupę odbiorców), to istnieją uniwersalne zasady, na jakich współpraca powinna być budowana. Do tych zasad należą:

ZASADA POMOCNICZOŚCI (subsydiarności) – w myśl tej zasady pojawiające się problemy powinny być rozwiązywane przy pomocy zasobów, potencjału i doświadczenia osób, których dotyczy dany problem. Trudności likwiduje się na szczeblu, na którym się pojawiły (u źródła). Interwencja wyższego szczebla jest konieczna tylko w takich przypadkach, gdy jednostka nie jest w stanie poradzić sobie z problemem, nawet przy wsparciu najbliższego otoczenia. Ważne jest to, że interwencja wyższego szczebla powinna być nakierowana na wsparcie jednostki / grupy osób i zmotywowanie jej do samodzielnego rozwiązania problemu (nie należy rozwiązywać problemu za daną jednostkę bądź grupę osób, lecz dać im wsparcie, wyposażyć w zasoby, dzięki którym same będą w stanie rozwiązać problem). W myśl tej zasady należy wspierać w rozwiązywaniu problemów, ale nie wyręczać osoby/grupy, która ma potencjał do samodzielnego rozwiązania problemu, a udzielane wsparcie powinno zakończyć się po uzyskaniu efektu.

ZASADA SUWERENNOŚCI – w myśl tej zasady w ramach partnerstwa należy dbać o zachowanie podmiotowości i niezależności jego członków we wzajemnych relacjach. Zatem w partnerstwie należy zapewnić przestrzeń do wymiany opinii (w tym opinii krytycznych) z poszanowaniem wzajemnej odrębności i suwerenności. Zasada ta nie powinna ograniczać współpracy, lecz zabezpieczać niezależność i podmiotowość każdej ze stron z zachowaniem szacunku dla odrębności innych partnerów.

ZASADA PARTNERSTWA – w myśl tej zasady partnerstwo tworzą suwerenne podmioty, które podejmują wspólne wysiłki, aby osiągnąć wspólnie określne cele, ważne dla wszystkich stron partnerstwa. Łączą oni wysiłki w przekonaniu, że dzięki wspólnym zasobom i kompetencjom osiągną lepsze

rezultaty. Z zasadą partnerstwa związany jest efekt synergii, oznaczający, że efekt pracy współpracujących ze sobą partnerów jest większy niż suma efektów wytworzonych przez każdego z nich. Podstawą tak pojętych działań jest współdziałanie, współdecydowanie i współodpowiedzialność. Realizacja zasad partnerstwa polega na respektowaniu założeń, że współpraca opiera się na dobrowolności, równorzędności partnerów i wspólnie ustalonych regułach działania, jak również respektowaniu zasady głoszącej, iż współpraca to dzielenie się zasobami, odpowiedzialnością, kosztami i korzyściami.

ZASADA EFEKTYWNOŚCI – zasada ta głosi, że partnerzy współpracy stale podnoszą swój potencjał do realizacji wspólnych działań, opierając go na regułach gospodarności (oszczędnie), czyli tworzenia maksymalnej wartości za określone nakłady. Ważne, że efektywność w działaniach innowacyjnych oznacza nowe rozwiązania służące społeczności i/lub dla niej korzystne. Natomiast efektywność w działaniach standardowych oznacza relację cena–jakość, z uwzględnieniem korzyści dla społeczności. Jakość obejmuje standard realizacji zadania i jego wartość społeczną, a działania innowacyjne obarczone są akceptowalnym ryzykiem.

ZASADA STANDARYZACJI – wspólna identyfikacja i określenie standardów, wymiarów i parametrów danej usługi lub zadania. Ważne jest, by w ten proces włączyć wszystkie zainteresowane i zaangażowane w jego realizację podmioty. Standaryzacja odbywa się zgodnie z wymogami: adekwatności (rozumianej jako zgodność między potrzebami odbiorców/klientów a oferowanym zakresem i jakością usługi/zadania), elastyczności (stosowanie metod, technik i sposobów zaspokajania potrzeb w zależności od zaistniałej sytuacji, przy zachowaniu pierwotnego znaczenia i celu realizowanego zadania bądź usługi), ramowości (w procesie zaspokajania potrzeb odbiorców/klientów należy poruszać się w odpowiednim przedziale norm i normatywów, które pozwalają działać skutecznie na rzecz konkretnego odbiorcy/klienta), spójności (korelacji rozwiązań przyjętych i stosowanych na różnych poziomach zarządzania).

ZASADA UCZCIWEJ KONKURENCJI – podejmowanie działań i wysiłków przeciwdziałających tendencjom monopolistycznym, zapewnienie równego traktowania stron oraz zapobieganie konfliktowi interesów związanych z łączeniem różnych funkcji.

ZASADA JAWNOŚCI – w myśl tej zasady między partnerami zachodzi otwarta wymiana informacji (podmioty współpracujące udostępniają sobie pełne i prawdziwe informacje na temat obszarów swojego działania, które są istotne z punktu widzenia budowania wysokiej jakości partnerstwa). Sprzyja to wzrastaniu wzajemnego zaufania partnerów. Ważne, by przekazywane

informacje były udostępniane w formach dostosowanych do możliwości odbiorcy, powinny być adekwatne pod względem treści (ważne elementy potrzebne dla odbiorcy, wysoki poziom klarowności przekazu).

ZASADA RÓWNOŚCI SZANS – polega na praktycznym wzmacnianiu/upodmiotowieniu osób bądź grup mniejszościowych i zagrożonych dyskryminacją przy jednoczesnym włączaniu ich w realizację zadań do nich skierowanych: dzięki temu ich rzeczywista zdolność do decydowania o sobie systematycznie wzrasta [*Model współpracy...*, ok. 2012].

Powyższe zasady mogą i powinny być wykorzystywane w różnorodnych kontekstach, w których budowane są partnerstwa. Wyływają one z szeroko rozumianych reguł współżycia społecznego i są podporządkowane przede wszystkim dwóm naczelnym zasadom – legalizmu, czyli respektowania istniejącego prawa, oraz dobra wspólnego. Powyższe zasady powinny stanowić fundament trwałego systemu współpracy, w którym normy i procedury stoją na straży praw i obowiązków obywateli wobec wspólnoty i wspólnoty (z jej instytucjami) wobec obywateli, a działania nakierowane na rzecz realizowania wspólnie określonych celów pozwalają budować współpracę na zaufaniu i wierze w dobre intencje.

3. Korzyści i zagrożenia związane z tworzeniem i funkcjonowaniem partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości

Zdecydowanie warto jest współpracować i podejmować wspólne działania, gdyż dzięki temu możliwa jest realizacja zadań, które dotychczas (samodzielnie) były niewykonalne. Z działań partnerskich płynie bardzo dużo korzyści, zarówno dla samych partnerów, jak i dla obszaru/ludzi, na rzecz którego/których partnerstwo działa. Jednakże należy być również świadomym zagrożeń związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem partnerstwa. Nie sposób jest wymienić wszystkich, dlatego poniżej przedstawiamy najczęstsze zagrożenia związane z partnerstwem:

- Nierówność stron – jest to bariera, która wpływa na pojawienie się kolejnych, a czasem nawet je implikuje. Partnerstwo często tworzone jest przez podmioty o różnym potencjale, stąd istnienie realnego zagrożenia związanego z widoczną i odczuwalną nierównością stron. Podmioty o mniejszych zasobach i doświadczeniu często same siebie postrzegają w pozycji podrzędnej. Dla partnerstwa (jako całości) jest to niekorzystne, gdyż nie wykorzystuje w pełni możliwości wszystkich stron współpracy. Stałe pogłębianie się nierówności stron współpracy zmniejsza efektywność działań i może nawet przyczynić się do rozpadu partnerstwa.

- Niski wpływ – realizując wspólne cele, partnerzy muszą wypracować sposoby/działania służące ich osiągnięciu. Wymaga to niejednokrotnie wyboru kompromisowych rozwiązań, co może przełożyć się na niski wpływ niektórych partnerów na kształt i sposób realizacji poszczególnych zadań.
- „Zanik” tożsamości poszczególnych partnerów – występuje głównie w sytuacji nierówności partnerów (gdy jeden z partnerów posiada znacznie większe zasoby, kompetencje, doświadczenie). Zanik tożsamości partnerów może pojawić się w sytuacji długotrwałej współpracy, zwłaszcza gdy działania partnerskie są przeważającą (lub jedyną) aktywnością danego partnera.
- Brak rozeznania – jest to zagrożenie, które wręcz wyłącza możliwość współpracy. Bez dobrego etapu przygotowawczego (przed zawiązaniem współpracy) i analizy zasobów, potencjału, obszarów współpracy potencjalnych partnerów, możemy nie włączyć do partnerstwa osób/podmiotów, dzięki którym możliwe będzie osiągnięcie zakładanych celów lub zostaną one nie w pełni osiągnięte albo zajmie to więcej czasu i będzie wymagało więcej nakładów.
- Brak kultury współpracy – brak kultury bądź niska kultura współpracy skutecznie uniemożliwia budowanie trwałych i solidnych relacji między partnerami. Jakość wzajemnych relacji stanowi motywację do dalszych wspólnych działań. Niska kultura współpracy może przyczynić się do rozpadu i zakończenia tej współpracy.
- Poczucie niezrozumienia – może pojawić się w sytuacji pobieżnej przeprowadzonej analizy zasobów, możliwości, kompetencji i doświadczenia partnerów. Ważne jest wypracowanie w partnerstwie odpowiedniego dla wszystkich stron modelu komunikacji i planu ewaluacji zadań, żeby tego typu zagrożenia identyfikować i przeciwdziałać im.
- Ukryte złe intencje/cele partnerów – jeżeli nie zostaną one zidentyfikowane i zniwelowane w początkowej fazie budowania partnerstwa, doprowadzą do rozpadu współpracy i nieosiągnięcia zakładanych celów.
- niesprawiedliwe przypisywanie sukcesu wspólnych przedsięwzięć – ważne jest angażowanie wszystkich partnerów we wszystkie działania (stopień zaangażowania powinien wynikać z zasobów, możliwości i kompetencji poszczególnych członków kooperacji). Będzie to służyć budowaniu poczucia wspólnej odpowiedzialności za wytyczone cele, a sukces działań partnerskich będzie sukcesem wszystkich członków kooperacji.
- Defensywność, nierówna/niska aktywność partnerów – będzie utrudniała osiągnięcie określonych celów. Na etapie planowania należy zadbać o zaangażowanie wszystkich partnerów we wszystkie zadania i podejmować

działania pobudzające aktywność i motywację poszczególnych członków kooperacji.

- Niewłaściwe podejście do problemów – bagatelizowanie/wyolbrzymianie problemów może skutkować przeprowadzeniem wadliwej identyfikacji i analizy problemów, co przełoży się na niewłaściwe określenie celów i dobór działań nieadekwatnych do realnych problemów, w wyniku czego wysiłki i zasoby zaangażowane do ich rozwiązania zostaną niewłaściwie zagospodarowane, a to będzie miało negatywny wpływ na współpracę.
- Niskie kompetencje partnerów – jeżeli partnerzy zidentyfikują swoje niskie kompetencje w danym obszarze, mają możliwość zareagowania na to zagrożenie m.in. poprzez dobór do współpracy kolejnych partnerów lub podjęcie działań mających na celu zwiększenie kompetencji obecnych.
- Błędy organizacyjnej w planowaniu wspólnych przedsięwzięć – niewystarczające ilości czasu i środków zaplanowanych do osiągnięcia danego celu partnerstwa.
- Niechęć do kompromisu, przeświadczenie o swojej wyższości w partnerstwie i konieczności dostosowania się partnera.
- Nieufność wobec partnera oraz brak zrozumienia istoty partnerstwa wobec partnera w pierwszym etapie budowania kooperacji to zjawiska naturalne, jednakże istotne jest, by początkowa nieufność z czasem ustępowała miejsca zaufaniu do partnera oraz świadomości celu, korzyści i istoty partnerstwa.

Korzyści związane z tworzeniem i funkcjonowaniem partnerstwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem:

- Innowacyjne podejście do wspólnie zdefiniowanych problemów i różnorodne metody ich rozwiązywania – partnerzy dysponują innymi zasobami, doświadczeniami, kompetencjami, co sprawia, że każdy z nich może mieć odmienne spojrzenie na dany problem, dzięki czemu zdefiniowanie go będzie bardziej wszechstronne, a wspólnie wypracowywane metody jego rozwiązania – bardziej innowacyjne (niż w przypadku działań pojedynczego podmiotu stanowiącego partnerstwo).
- Wszechstronna analiza problemów, potrzeb i oczekiwań grupy docelowej – dzięki zaangażowaniu różnych podmiotów/instytucji/osób do współpracy wzrasta wszechstronne spojrzenie i podejście do problemów, potrzeb i oczekiwań grupy docelowej działań.
- Zwiększenie efektywności działań – zaangażowanie do działania różnych podmiotów na podstawie wspólnej analizy i wypracowanej strategii działania wprowadza do współpracy swojego rodzaju ekonomikę partnerstwa

(działania poszczególnych partnerów nie są dublowane, a zaoszczędzone w ten sposób zasoby mogą być wykorzystane do innych aktywności).

- Efekt synergetyczny wynikający z połączenia sił – synergia partnerstwa oparta na idei, że efekt pracy współpracujących ze sobą partnerów jest większy niż suma efektów wytworzonych przez każdego z nich, jest elementem budowania długotrwałego, dojrzałego partnerstwa.
- Poszerzenie zasięgu oddziaływań – działając dla osiągnięcia wspólnie wyznaczonych celów, partnerzy mają razem szerszy zasięg oddziaływania (w partnerstwie wykorzystywane są obszary oddziaływania wszystkich partnerów łącznie), niż każdy z partnerów osobno.
- Możliwość zwiększenia wkładu własnego – każdy z partnerów może wnieść wkład własny. Suma wkładu własnego wszystkich partnerów łącznie jest większa niż każdego z nich z osobna. Wysokość i rodzaj wkładu własnego organizacji (finansowy, osobowy, rzeczowy) jest ustalany na etapie zawiązywania partnerstwa.
- Szersza i skuteczniejsza promocja oraz możliwość upowszechnienia efektów działań – w promocji i upowszechnianiu efektów współpracy możliwe jest wykorzystanie potencjału wszystkich członków partnerstwa.
- Wzmocnienie potencjału poszczególnych partnerów – podniesienie wiedzy, umiejętności i kompetencji poszczególnych osób, rozwój zawodowy, poszerzenie liczby kontaktów, budowanie pozytywnego wizerunku własnej marki oraz wiarygodności podmiotu.
- Rozwój zasobów ludzkich i umiejętności – nowe możliwości szkoleń, mentoringu, wymiany doświadczeń – współpraca z różnymi partnerami stwarza możliwość rozwoju osób (członków organizacji i instytucji będących częścią kooperacji), podnoszenia ich wiedzy, kompetencji i doświadczenia oraz możliwości rozwoju.
- Poprawa skuteczności działania – ograniczenie kosztów (koszty rozkładają się na wszystkich partnerów), wzrost efektywności działań (zaangażowanie większej liczby osób/podmiotów i instytucji) służących osiągnięciu wspólnych celów.
- Szerszy dostęp do źródeł informacji i różnych sieci współpracy dzięki zaangażowaniu do współpracy partnerów o odmiennych możliwościach, zasobach i potencjałach.
- Lepszy dostęp do różnych zasobów – każdy z partnerów współpracy wnosi do niej zasoby, dzięki czemu uczestnicy partnerstwa mają możliwość wzajemnego korzystania ze swoich zasobów.
- Kreowanie nowych, innowacyjnych rozwiązań oraz interdyscyplinarne rozwiązywanie wspólnych problemów – zaangażowanie wielu podmiotów

do analizy problemów, wypracowywania celów i sposobów ich realizacji sprzyja kreowaniu nowych, innowacyjnych rozwiązań.

- Wzrost wiarygodności partnerów – zakończone sukcesem osiągnięcie wspólnie wyznaczonych celów na podstawie opracowanej analizy i wypracowanej strategii w znaczący sposób buduje wiarygodność partnerów.
- Wyeliminowanie rywalizacji między podmiotami oraz powielania tych samych działań dzięki analizie potencjałów partnerów – możliwe jest takie zarządzanie wspólnymi przedsięwzięciami, aby wykluczyć powielanie tych samych zadań, co przyczyni się do wyeliminowania ryzyka rywalizacji między poszczególnymi partnerami.
- Wzrost motywacji do podejmowania kolejnych działań i wyzwań – pozytywne doświadczenia współpracy będą przekładały się na wzrost motywacji i zaangażowania w kolejne wspólne przedsięwzięcia.
- Wzmocnienie relacji z grupą odbiorców działań partnerstwa, tworzenie stabilnego społeczeństwa, które jest podstawowym zamierzeniem sektora publicznego i społecznego oraz długookresowym celem dla sektora prywatnego [Czarnecka, Przewor, 2021].

Podsumowując korzyści, jakie płyną z utworzenia i funkcjonowania partnerstwa, należy zwrócić uwagę przede wszystkim na wypracowanie i ujednoczenie działań i standardów postępowania w zakresie świadczenia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Partnerstwo jest sposobem, by instytucje pomocowe zgromadzone w ramach tego partnerstwa „mówiły” jednym językiem, stosując tożsame narzędzia i reakcje na taki sam problem lub potrzebę. To pozwoli uniknąć nadużyć ze strony odbiorców działań pomocowych, ale także zmniejszy skalę „używania” instytucji do innych celów niż pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Niestety, nadal zbyt często instytucje pomocowe są wnikłane w rozgrywki pomiędzy osobami/podmiotami niebędącymi osobami pokrzywdzonymi przestępstwem, ale dla własnych celów kreującymi się na takie osoby. Funkcjonowanie sprawnego partnerstwa pozwoli specjalistom z różnych instytucji na ujednoczenie form pomocy i wsparcia. Należy pamiętać, że każdorazowo pomoc jest dostosowywana do indywidualnej sytuacji osoby pokrzywdzonej, ale z uwagi na schematy postępowania sprawców czy zdiagnozowane problemy/potrzeby możliwe jest zastosowanie rekomendowanych procedur oddziaływań.

Powyżej wskazano standardy budowania partnerstw na rzecz powiatowych sieci współpracy w zakresie przeciwdziałania przestępczości, które rekomendujemy jako narzędzie do implementacji przez Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem na poziomie lokalnym. Wskazany

schemat działań podaje, od czego zacząć i jak poprowadzić proces tworzenia. Zasadne jest, by na każdym etapie tworzenia i funkcjonowania partnerstwa zadbać o przestrzeganie zasad, które dają gwarancję trwałości przyjętych rozwiązań. Każdy członek partnerstwa winien dostrzegać korzyści płynące z funkcjonowania w partnerstwie, co zapewni aktywność i zaangażowanie w rozwiązywanie problemów i przeciwdziałanie przestępczości na szczeblu lokalnym.

Literatura:

Czarnecka M., Przewor I., 2021, *Partnerstwa wzmacniające efektywną współpracę w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom i osobom im najbliższym*, Lublin.

Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnianie standardów współpracy, ok. 2012, [online] <https://www.isp.org.pl/uploads/drive/oldfiles/Program%20Spoleszczenstwa%20Obywatelskiego/modelwspolpracy.pdf> [dostęp: 04.06.2023].

ROZDZIAŁ XI

Dobre praktyki systemów pomocowych adresowanych do osób pokrzywdzonych przestępstwem

Celem tego rozdziału jest opis dobrych praktyk stosowanych w systemie pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem przez instytucje pomocowe. Rozdział składa się z sześciu części. W pierwszej opisano grupy wsparcia dla osób pokrzywdzonych. W drugiej zwrócono uwagę na znaczenie asystenta osoby pokrzywdzonej. Trzecia część dotyczy udziału organizacji społecznej w postępowaniu karnym. W czwartej omówiono alternatywne metody rozwiązywania sporów z uwzględnieniem okoliczności, w jakich mediacja może być stosowana. Piąta część dotyczy współpracy Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym z zespołami interdyscyplinarnymi. Ostatnia część tego rozdziału odnosi się do wymiany informacji między członkami instytucji pomocowych zaangażowanych w pomoc rodzinie.

1. Grupy wsparcia dla osób doświadczających przemocy

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Post-penitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym udziela się np. poprzez pokrywanie kosztów związanych z psychoterapią, pomocą psychiatryczną lub psychologiczną.

Jak wynika z badań realizowanych przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides” w ramach niniejszego projektu, choć w rozporządzeniu nie wymieniono wprost grupowych form świadczenia pomocy psychologicznej, prowadzenie takich grup wsparcia to jedna z form pomocy, która jest bardzo pomocna w procesie radzenia

sobie z konsekwencjami pokrzywdzenia przestępstwem. Jak wynika z raportu „Diagnoza potrzeb i funkcjonowania instytucji pomocowych realizujących zadania w obszarze przeciwdziałania przestępczości w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem pod kątem kompetencji pracowników instytucji pomocowych” opracowanego w ramach badań zrealizowanych w projekcie *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych*, aby zwiększyć efektywność oddziaływań psychologicznych, należy tworzyć grupy wsparcia dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (dorosłych, młodzieży, dzieci). Osoby badane podkreślają, że jest to bardzo efektywna forma pomocy, umożliwiająca im pozbycie się wstydu i poczucia winy oraz otrzymanie wsparcia i zrozumienia swojego problemu przez inne osoby pokrzywdzone.

Grupa wsparcia to forma pracy grupowej skierowana do osób borykających się z podobnym problemem. Może być założona i prowadzona przez osobę do tego profesjonalnie przygotowaną np. psychologa, psychoterapeutę lub psychiatrę, ale może też przewodniczyć jej osoba, która sama doświadczyła problemów, z jakimi borykają się osoby wchodzące w skład takiej grupy. Przykładem są samopomocowe grupy wsparcia np. Al-Anon prowadzone przez wchodzących w skład tej grupy. Głównym celem grup wsparcia jest wzajemne wsparcie emocjonalne uczestników, dzielenie się swoim doświadczeniem, pomoc w radzeniu sobie z problemami. Uczestnicy mają możliwość opowiedzenia o swoich doświadczeniach, trudnościach oraz sposobach, w jakich sobie radzą. Szansa poznania metod i rozwiązań stosowanych przez innych pokrzywdzonych poszerza perspektywę możliwości i wyboru działania przez osoby uczestniczące w spotkaniu. Grupy wsparcia mają często charakter psychoedukacyjny: przekazywanie wiedzy przez osobę prowadzącą, wymiana informacji między uczestnikami.

Grupy wsparcia, tworzone z myślą o wsparciu osób pokrzywdzonych, mogą mieć charakter zamknięty lub otwarty. Grupa o charakterze zamkniętym ma zazwyczaj z góry ustalony harmonogram spotkań oraz czas ich zakończenia. Skład osobowy tego rodzaju grupy pozostaje ten sam przez cały czas jej pracy. Do tego rodzaju grupy w trakcie jej trwania nie może dołączyć nikt nowy. Grupę o charakterze otwartym cechuje możliwość dołączania w trakcie spotkań nowych osób. Korzyścią pracy w takiej grupie jest możliwość obserwowania sposobów radzenia sobie z trudnościami i uczenia się tych sposobów przez osoby będące na różnym etapie procesu wychodzenia z sytuacji krzywdzenia. Cechą charakterystyczną

każdej z tych grup jest praca oparta na ustalonym i zaakceptowanym przez wszystkich kontrakcie. Jest to zbiór zasad obowiązujących w danej grupie. Może on mieć formę ustną lub pisemną. Zasadą obowiązującą w każdej grupie jest zasada dyskrecji, czyli zakazu opowiadania innym osobom o tym, kto jest uczestnikiem grupy i o czym mówił. W każdej grupie obowiązuje zakaz oceniania i krytykowania oraz agresji. Osoby prowadzące grupę lub wchodzące w jej skład mogą ustalać indywidualne zasady, których przestrzeganie jest obowiązujące w konkretnej grupie. Celem tworzenia kontraktu jest zbudowanie atmosfery bezpieczeństwa i zaufania wśród członków grupy, która umożliwi uczestnikom realizację założonych celów.

Warto zwrócić uwagę na to, że grupy wsparcia skierowane do osób pokrzywdzonych przestępstwem mogą mieć różne cele i charakter. Najczęściej skierowane są do osób doznających przemocy domowej, ale prowadzi się również grupy wsparcia w formie terapii grupowej zorientowane na inne problemy np. grupa wsparcia dla rodziców, dla osób w kryzysie emocjonalnym lub borykającym się z objawami PTSD.

Uczestnicząc w grupach wsparcia dla osób doznających przemocy domowej, osoby pokrzywdzone mogą zdobyć wiedzę o mechanizmach przemocy, prawach, sposobach ochrony przed nią. W trakcie pracy w grupie osoby poznają siebie nawzajem, nawiązując przy tym bliskie relacje. W ten sposób uczestnicy grupy udzielają sobie wsparcia i pomocy również pomiędzy spotkaniami, tym samym radząc sobie wielokrotnie z osamotnieniem. Poznanie osób przeżywających podobne problemy umożliwi osobom pokrzywdzonym przełamanie bariery wstydu i poczucia winy. Dzięki wzajemnemu wsparciu wzrasta u jej uczestników poczucie własnej wartości, sprawczości i pewności siebie.

2. Asystent osoby pokrzywdzonej przestępstwem

Zadaniem asystenta osoby pokrzywdzonej jest przede wszystkim towarzyszenie osobie pokrzywdzonej przestępstwem w sądzie, prokuraturze, na policji, podczas wizyty w urzędzie lub innej placówce pomocowej. Inicjatywę zaangażowania asystentów osób pokrzywdzonych wprowadziło do systemu pomocowego Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach działań Funduszu Sprawiedliwości, uznając to jako element realizacji zadań związanych z prowadzeniem Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy. Organizacja pomocy asystenta osoby pokrzywdzonej miała charakter pomocowy i pilotażowy dla zadań OPPP wynikających z Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym

oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości z dnia 20 marca 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 683).

W okresie wdrażania rozwiązań z zaangażowaniem asystentów osób pokrzywdzonych zwrócono uwagę na konieczność przygotowania tych, którzy mają pełnić tę funkcję, zarówno w zakresie kompetencji interpersonalnych, jak również wiedzy i umiejętności poruszania się po instytucjach pomocowych czy organach wymiaru sprawiedliwości. Asystent osoby pokrzywdzonej zgodnie z założeniem miał być dla takiej osoby wsparciem, edukatorem i towarzyszem w procesach i procedurach prawnych. Powinien zatem dysponować wiedzą praktyczną, związaną z funkcjonowaniem instytucji pomocowych oraz organów wymiaru sprawiedliwości. Właśnie to było przedmiotem pytań adresowanych do asystentów przez osoby pokrzywdzone, które niejednokrotnie po raz pierwszy w związku z pokrzywdzeniem miały kontakt z instytucjami pomocowymi czy organami wymiaru sprawiedliwości. Osoby pokrzywdzone formułowały pytania o przebieg postępowania, o to, jak się powinny zachować, jakimi dokumentami się legitymować czy też bardzo prozaiczne pytania dotyczące możliwości złożenia wniosku o przerwę czy spożycia wody podczas przesłuchania. Te wszystkie wątpliwości wzmacniają niepokój u pokrzywdzonego, co przekłada się na jakość składanych zeznań. Składając swoje zeznania, osoba pokrzywdzona w dużej mierze koncentruje się na emocjach (poczucie lęku, zagrożenia, niepewności), niż na przedstawieniu faktów będących podstawą ustaleń organów wymiaru sprawiedliwości. Stąd też kluczowa rola asystentów osoby pokrzywdzonej, ukierunkowana na stworzenie możliwości odreagowania emocjonalnego przed przystąpieniem do czynności związanych z relacją faktu pokrzywdzenia. Osoba, która jest w stanie oddzielić swoje emocje oraz subiektywne oceny od faktów, posiada większą zdolność do relacjonowania zdarzeń związanych z pokrzywdzeniem, w sposób niezakłócony i zgodny z faktycznym przebiegiem.

Rolą asystenta osoby pokrzywdzonej jest towarzyszenie jej w toku procedur, przy czym to towarzyszenie musi opierać się na poczuciu bezpieczeństwa osoby pokrzywdzonej w relacji z asystentem. Dlatego konieczne jest, by asystent osoby pokrzywdzonej przed kontaktem z osobą pokrzywdzoną (w instytucji pomocowej czy w organach wymiaru sprawiedliwości) poznał klienta/klientkę i jego/jej historię, tak by mógł w sposób autentyczny udzielać pomocy i wsparcia. Z doświadczenia wynika, że rolę asystentów osoby pokrzywdzonej zgodnie z ideą najlepiej wypełniają osoby pierwszego kontaktu, choć w pierwotnym założeniu należałoby rolę asystentów powierzyć wolontariuszom przygotowanym podczas specjalistycznych szkoleń.

Należy również podkreślić, że rola i udział asystentów osoby pokrzywdzonej znalazły swoje umocowanie prawne, albowiem art. 299a. § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego, dalej jako kpk (Dz.U. Nr 89, poz. 555 z późn. zm.), zakłada, że podczas czynności z udziałem pokrzywdzonego w postępowaniu przygotowawczym może być obecna osoba przez niego wskazana, jeżeli nie uniemożliwia to przeprowadzenia czynności albo nie utrudnia jej w istotny sposób. Przepis art. 299a. kpk został wprowadzony ustawą z dnia 28 listopada 2014 r. o ochronie i pomocy dla pokrzywdzonego i świadka (Dz.U. z 2015 r. poz. 21). Jego brzmienie jest wynikiem implementowania do polskiego systemu prawnego art. 3 ust. 3, art. 6 ust. 2–4 i art. 20 lit. c. dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/29/UE z dnia 25 października 2012 r. ustanawiającej normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw oraz zastępującej decyzję ramową Rady 2001/220/wsiv (Dz. Urz. UE L 315, s. 57). Zawarto w nim prawo pokrzywdzonego do obecności podczas czynności z jego udziałem osoby przez niego wskazanej oraz prawo do uzyskania informacji o sposobie zakończenia sprawy.

Osoba wskazana przez pokrzywdzonego, która jest obecna podczas czynności postępowania przygotowawczego, jest gwarantem ich legalności, swoistą osobą zaufania, mającą zapewnić, że przepisy dotyczące warunków i trybu dokonywania danej czynności będą zachowane. W tym kontekście jej obecność ma też zapobiec podnoszeniu ewentualnych, nieuzasadnionych skarg czy zarzutów dotyczących przeprowadzenia czynności. Obecność tej osoby może też być dla pokrzywdzonego rękojmią zniwelowania ujemnych przeżyć i niedogodności związanych z udziałem w czynności. Obecność wybranej osoby leży więc zarówno w interesie społecznym, utożsamianym tutaj z dobrem wymiaru sprawiedliwości, jak i w interesie indywidualnym dotyczącym pokrzywdzonego [Koper, 2016, s. 1195].

Ustawodawca nie reglamentuje rodzajów czynności w postępowaniu przygotowawczym, podczas których pokrzywdzony może wskazać osobę, aby była ona obecna w ramach czynności z jego udziałem. Przyjmuje się więc, że są to wszystkie czynności, w których pokrzywdzony jako strona postępowania przygotowawczego może uczestniczyć, np. czynności niepowtarzalne (art. 316 kpk), udział w czynnościach śledztwa (art. 317 kpk), udział w przesłuchaniu biegłych (art. 318 kpk), a także inne czynności np.: oględziny, przesłuchanie pokrzywdzonego itp. Przepis art. 299a. ogranicza dopuszczenie osoby wskazanej przez pokrzywdzonego w sytuacji, gdy jej obecność uniemożliwiłaby przeprowadzenie czynności albo utrudniałaby jej przeprowadzenie w istotny sposób. Będzie to miało miejsce,

gdy z uwagi na konieczność szybkiego przeprowadzenia czynności nie będzie możliwe czekanie na przybycie wskazanej osoby albo gdy obecność tej osoby mogłaby negatywnie odbić się na przebiegu samej czynności (np. mogłaby wpływać krępująco na osobę przesłuchiwaną, na swobodę jej wypowiedzi) [Steinborn, 2012]. W kwestii uznania, czy osoba wskazana przez pokrzywdzonego podczas czynności z jego udziałem będzie obecna, decyduje w postępowaniu przygotowawczym organ przeprowadzający daną czynność.

Dlatego dla organizacji pozarządowych, które chcą wdrożyć program asystenta osoby pokrzywdzonej, ważne jest opracowanie i przygotowanie szkoleń kompetencyjnych adresowanych do kandydatów na asystentów. Wśród tematyki szkoleń winny znajdować się takie zagadnienia, jak:

1. Sytuacja prawna osoby pokrzywdzonej, w tym prawa i obowiązki osoby pokrzywdzonej.
2. Przebieg procedur prawnych z udziałem osoby pokrzywdzonej.
3. Instytucje pomocowe oraz ich system wsparcia/pomocy dla osób pokrzywdzonych.
4. Psychologiczna sytuacja osoby pokrzywdzonej.
5. Podstawowe zasady pomocy psychologicznej dla osoby pokrzywdzonej w ramach pierwszego kontaktu.

Szkolenie kompetencyjne powinno być usystematyzowaniem już posiadanej wiedzy wynikającej ze studiów kierunkowych lub posiadanego doświadczenia. Bardzo dobrze w roli asystentów będą odnajdywały się osoby będące na świadczeniach emerytalnych, ale posiadające doświadczenie zawodowe w pracy na rzecz osób pokrzywdzonych np. emerytowani policjanci czy pracownicy socjalni. Chętnie też w działania asystenta angażowali się studenci wydziałów psychologicznych/pedagogicznych oraz prawniczych. W przypadku studentów należy pamiętać, że ich wiedza teoretyczna odbiega od niezbędnego w pracy dla dobra osoby pokrzywdzonej doświadczenia, co winno być niwelowane właśnie przez udział w szkoleniach kompetencyjnych, a także w ramach superwizji przypadku.

Zadania asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem:

1. Edukacja w zakresie sytuacji prawnej/procesowej osoby pokrzywdzonej, tj. wyjaśnienie wszelkich wątpliwości co do procedur prawnych, w których osoba pokrzywdzona ma uczestniczyć, ze wskazaniem praw i obowiązków osoby pokrzywdzonej przestępstwem.
2. Przygotowanie do udziału w czynnościach procesowych przed organami.

3. Występowanie przed sądem jest możliwe tylko w charakterze publiczności, w postępowaniach, w których jawność nie została wyłączona.
4. Po zakończeniu czynności omówienie sytuacji osoby pokrzywdzonej z perspektywy jej odczuć, obaw, emocji towarzyszących przeprowadzonym czynnościom.
5. Dodatkowy zakres pomocy i współpracy osoby pokrzywdzonej z asystentem powinien być przedmiotem kontraktu/porozumienia asystenta z osobą pokrzywdzoną. Nie należy zawężać obszaru działalności asystenta osoby pokrzywdzonej, albowiem powinien on w całości być podporządkowany potrzebom i wymiarowi sprawiedliwości, ze szczególnym uwzględnieniem minimalizowania obaw dotyczących konfrontacji ze sprawcą czy też obawy przed wtórną wiktymizacją.
6. Towarzystwo osobie pokrzywdzonej na etapie postępowania przygotowawczego i/lub w sądzie, ze wskazaniem, że udział asystenta w rozprawach jest zależny od indywidualnej sytuacji osoby pokrzywdzonej.

3. Udział organizacji społecznej w postępowaniu karnym

Przedstawiciele organizacji pozarządowych prowadzących Ośrodki Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześstępstwem w trakcie badań ogólnopolskich wskazywali na wadliwość systemu pomocowego w zakresie, w jakim przedstawiciele Ośrodków nie mogą reprezentować osób pokrzywdzonych przed organami wymiaru sprawiedliwości. Argumentując potrzebę reprezentacji osób pokrzywdzonych, większość respondentów wskazywała na potrzebę wsparcia i towarzyszenia osobie pokrzywdzonej, która obdarzyła zaufaniem przedstawicieli Ośrodka. Badani wskazywali również na konieczność zapewnienia równowagi stron procesowych, chcąc w ten sposób pomóc osobie pokrzywdzonej. Często w tym celu prawnicy Ośrodków sporządzali wnioski o ustanowienie dla osoby pokrzywdzonej adwokata z urzędu ze wskazaniem prawnika, który udzielał osobie pokrzywdzonej nieodpłatnej pomocy prawnej. Niemniej jednak procedura karna ustanowienia pełnomocnika/obrońcy z urzędu zakłada ustanowienie przez sąd pełnomocnika z listy profesjonalnych pełnomocników, którzy zadeklarowali gotowość reprezentacji w toku postępowań karnych. Procedura ustanowienia pełnomocnika z urzędu zakłada również ustanowienie pełnomocnika według przyjętej kolejności, a nie w sposób dowolny. Stąd bardzo często wnioski w tej kwestii nie były rozpoznawane pozytywnie dla osób pokrzywdzonych w zakresie, w jakim wnioskowały one o ustanowienie konkretnej osoby ich pełnomocnikiem.

Kolejną możliwością udzielenia wsparcia i pomocy osobie pokrzywdzonej w toku czynności procesowych przed sądem jest udział przedstawiciela organizacji społecznej w postępowaniu karnym. Żaden z przedstawicieli badanych Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przesłaniem nie zadeklarował, iż ich Ośrodek z takich możliwości prawnych kiedykolwiek skorzystał. Większość respondentów również wskazywała na brak wiedzy o takiej możliwości i uprawnieniach organizacji społecznej w toku postępowania karnego. Dlatego ważne jest, by przyjrzeć się kolejnej możliwości prawnej, która występuje w aktualnym systemie prawnym, a jest przeznaczona do ochrony i wsparcia osób pokrzywdzonych już na etapie postępowania karnego przed sądem.

Art. 90 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeksu postępowania karnego – dalej jako *kpk* (Dz.U. Nr 89, poz. 555 z późn. zm.), przewiduje możliwość udziału w postępowaniu karnym – w ograniczonym zakresie i wyłącznie na etapie sądowym – organizacji społecznej, której celem statutowym jest ochrona interesu społecznego lub interesu indywidualnego, w szczególności ochrona wolności i praw człowieka. Przedstawiciel organizacji społecznej może uczestniczyć w rozprawie, wypowiadać się, składać oświadczenia na piśmie, udzielając w ten sposób pomocy sądowi w wydaniu trafnego rozstrzygnięcia z poszanowaniem chronionych przez podmiot praw i wolności człowieka. Instytucja przedstawiciela społecznego stanowi jedną z form realizacji konstytucyjnej zasady udziału obywateli w sprawowaniu wymiaru sprawiedliwości (art. 182 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej), powtórzonej w art. 3 *kpk* jako reguły udziału czynnika społecznego w postępowaniu karnym w granicach ustawy. Udział przedstawiciela społecznego pozwala na uwzględnienie w postępowaniu prawnie chronionego interesu pokrzywdzonego przy jednoczesnym poszanowaniu jego godności (art. 2 § 1 pkt 3 *kpk*), sprzyja umacnianiu poszanowania prawa i zasad współżycia społecznego, pozwala tym samym na urzeczywistnienie zasady trafnej reakcji karnej (art. 2 § 1 pkt 2 *kpk*). Przedstawiciel społeczny może zatem działać zarówno na korzyść oskarżonego, jak i prezentować stanowisko przeciwnie, korzystne dla osoby pokrzywdzonej. Rola przedstawiciela społecznego może również sprowadzać się do przekazania sądowi interpretacji przepisów prawa, zgodnej z chronionymi przez podmiot wartościami.

Prawo zgłoszenia przedstawiciela społecznego w postępowaniu sądowym zostało ograniczone do organizacji społecznych. Uprawnienie to nie jest zależne od posiadania przez organizację osobowości prawnej. Dlatego przepis nie posługuje się pojęciem „organizacja pozarządowa”, której status prawny jest zalegalizowany. Przedstawiciela może zatem

zgłosić także stowarzyszenie zwykłe. Prawo to nie przysługuje natomiast osobom prawnym, które nie są organizacjami społecznymi, tj. spółkom prawa handlowego i innym podmiotom, których celem jest prowadzenie działalności gospodarczej.

Dopuszczenie przedstawiciela społecznego do udziału w postępowaniu karnym na etapie sądowym jest uzależnione od łącznego spełnienia przesłanek:

1. formalnego wystąpienia organizacji społecznej do właściwego sądu ze zgłoszeniem udziału w sprawie jej przedstawiciela (art. 90 § 2 kpk);
2. wykazania interesu społecznego lub indywidualnego, którego ochrony w danym postępowaniu podejmuje się organizacja społeczna, objętego zadaniami statutowymi tej organizacji (art. 90 § 2 i 5 kpk);
3. załączenia do zgłoszenia statutu organizacji lub innego dokumentu regulującego działalność tej organizacji (art. 90 § 2 kpk);
4. przedłożenie sądowi przez przedstawiciela społecznego pisemnego upoważnienia pochodzącego od organizacji społecznej (art. 90 § 2 kpk);
5. wyrażenia zgody przez którąkolwiek ze stron postępowania lub w sytuacji braku zgody stwierdzenia przez sąd, iż udział przedstawiciela społecznego leży w interesie wymiaru sprawiedliwości (art. 90 § 3 i 4 kpk).

Termin zgłoszenia udziału przedstawiciela społecznego nie został wskazany w omawianym przepisie. Możliwe jest zatem zgłoszenie udziału na etapie postępowania przed sądem rozpoznającym sprawę w każdym czasie, także w fazie wysłuchania głosów końcowych stron, aż do ogłoszenia wyroku w sprawie. Należy pamiętać, że zgłoszenie na etapie głosów końcowych stron będzie skutkowało koniecznością wznowienia przewodu sądowego celem rozpoznania przez sąd zgłoszenia zgodnie z art. 409 kpk. W sytuacji odmowy dopuszczenia przedstawiciela społecznego do udziału w sprawie przez sąd, zgłoszenie może być ponawiane. Realizacja uprawnień organizacji społecznej może tym samym prowadzić do obstrukcji procesowej, co niejednokrotnie jest wykorzystywane przez strony postępowania i winno być przedmiotem szczególnej uwagi sądu.

Zasadniczą podstawą wstąpienia organizacji społecznej do udziału w postępowaniu karnym jest przesłanka interesu społecznego lub interesu indywidualnego, która musi wynikać ze statutu organizacji lub innego dokumentu regulującego działalność tej organizacji. Dokumenty te podlegają bowiem załączeniu do zgłoszenia udziału w sprawie, ochrona zaś określonego interesu społecznego lub wskazanego interesu indywidualnego ma charakter działalności statutowej. Dokumentem regulującym działalność organizacji będzie zaś dokument programowy, konkretyzujący działalność statutową organizacji, stanowiący plan działania w zakresie określonych

praw i wolności obywatelskich w postępowaniach sądowych. Ocenie sądu podlega okoliczność, czy ochrona danego interesu, np. interesu małoletniego dziecka, mieści się w zakresie działalności statutowej organizacji społecznej i interes ten jest związany ze sprawą, tj. może zostać naruszony w procesie albo może nie zostać uwzględniony, pominięty w sprawie, a zatem wymaga on ochrony poprzez udział przedstawiciela. Negatywna ocena sądu skutkuje podjęciem decyzji procesowej w formie postanowienia o odmowie dopuszczenia przedstawiciela organizacji społecznej do występowania w sprawie. Podobnie ocenie sądu podlega wystąpienie przesłanki interesu wymiaru sprawiedliwości. Kryteria oceny wymienionych przesłanek nie są ostre, instytucja przedstawiciela społecznego realizuje jednakże zasadę udziału obywateli w postępowaniu karnym, a tym samym odmowa dopuszczenia do udziału w sprawie powinna stanowić wyjątek, także w sytuacji braku zgody stron. Sam rodzaj i charakter zarzucanego oskarżonemu czynu nie uzasadnia jeszcze odmowy dopuszczenia do udziału w postępowaniu sądowym przedstawiciela organizacji społecznej ze względu na interes wymiaru sprawiedliwości (wyrok SN z dnia 25 listopada 1976 r., Rw 408/76, OSNKW 1977, Nr 1–2, poz. 15). Udział przedstawiciela społecznego – prowadzący do przewlekłości postępowania, zwiększający ryzyko ujawnienia informacji z postępowań, w których wyłączono jawność, stwarzający ryzyko naruszenia zasad ochrony i przetwarzania danych osobowych uczestników postępowania – narusza interes wymiaru sprawiedliwości. Z tych powodów sądy najczęściej wydają postanowienie o odmowie dopuszczenia do udziału organizacji społecznej.

Kolejną istotną przesłanką dopuszczenia przedstawiciela społecznego do udziału w sprawie jest zgoda którejkolwiek ze stron (oskarżonego, oskarżyciela publicznego, posiłkowego, prywatnego). Sąd dopuszcza przedstawiciela pomimo braku zgody stron, jeżeli zachodzi przesłanka interesu wymiaru sprawiedliwości. Zgoda może być w każdym momencie cofnięta. Wyrażenie zgody i jej cofnięcie możliwe jest zarówno w formie pisemnej, jak i formie ustnej (ustnie do protokołu). W sytuacji cofnięcia zgody inna strona postępowania może wyrazić zgodę, sąd nie wydaje wówczas jakiegokolwiek decyzji procesowej. Jeżeli żadna ze stron nie wyraziła zgody i nie zachodzi przesłanka interesu wymiaru sprawiedliwości, sąd jest zobligowany do wydania postanowienia o wyłączeniu przedstawiciela z udziału w sprawie. Postanowienia sądu o dopuszczeniu przedstawiciela społecznego do udziału w sprawie, jak również o jego wyłączeniu nie podlegają zaskarżeniu zarówno przez strony, jak i organizację społeczną.

Regulacja przewidziana w art. 90 § 6 kpk stanowi reakcję na rzadką sytuację, w której do udziału w sprawie zostaje zgłoszonych więcej niż czterech przedstawicieli. W takiej sytuacji sąd może ograniczyć liczbę przedstawicieli organizacji społecznych występujących w sprawie, jeżeli jest to konieczne dla zabezpieczenia prawidłowego toku postępowania. Wzywa wówczas strony do wskazania nie więcej niż dwóch przedstawicieli organizacji społecznych, którzy będą mogli występować w sprawie. Zasada ta wyjaśnia, iż sąd może wdrożyć ten tryb, jeśli liczba przedstawicieli przekracza cztery – dwóch przypadających na oskarżonego i dwóch na oskarżyciela posiłkowego. Zasada ta ulega modyfikacji, jeżeli w sprawie występuje więcej niż jeden oskarżony lub więcej niż jeden oskarżyciel posiłkowy. Każdy z nich może wskazać wówczas jednego przedstawiciela. Niewskazanie przedstawiciela uznaje się za cofnięcie zgody na jego występowanie w sprawie, co skutkuje decyzją o wyłączeniu tego przedstawiciela z udziału w sprawie. Niezależnie od stanowisk stron sąd może postanowić o dalszym udziale poszczególnych przedstawicieli organizacji społecznych, jeżeli ich udział leży w interesie wymiaru sprawiedliwości.

Organizacja społeczna uczestnicząca w postępowaniu karnym ma następujące uprawnienia:

- prawo do udziału w rozprawie,
- prawo do wypowiedzania się i składania oświadczeń, w tym także na piśmie, przy czym wypowiedzi i oświadczenia przedstawiciela organizacji społecznej mogą dotyczyć wszelkich kwestii rozpatrywanych w toku rozprawy, w tym również tych podlegających ocenie i rozstrzygnięciu sądu. Przy czym wypowiedzi i oświadczenia przedstawiciela społecznego mogą być tak skonstruowane, by poddawały pod rozstrzygnięcie sądowi zasadność dopuszczenia przez sąd z urzędu wniosków dowodowych, które przedstawiciel organizacji społecznej uzna za zasadne. Jeżeli treść oświadczenia przedstawiciela organizacji społecznej ma istotne znaczenie dla sprawy, np. zawiera ważne informacje dotyczące oskarżonego, może ono zostać uznane w toku procesu za dowód z dokumentu (wyrok SN z dnia 23 stycznia 1978 r., Rw 452/77, OSNKW 1978, Nr 2–3, poz. 30). Podobnie gdy przedstawiciel złoży kluczowe dla sprawy ustne oświadczenie, sąd może uznać za zasadne przesłuchanie tej osoby w charakterze świadka.

W toku postępowania karnego organizacja społeczna nie ma uprawnień do zadawania pytań osobom przesłuchiwanym i składania wniosków dowodowych. Uprawnionego przedstawiciela organizacji społecznej należy zawiadomić o terminie rozprawy, jednak jego niestawiennictwo nie tamuje postępowania sądowego (wyrok SN z dnia 27 września 1980 r., U 1/80, OSNKW 1980, Nr 10–11, poz. 79; Grzegorzczuk, 2008, s. 312).

Mając na uwadze powyższe regulacje prawne, należy rozważyć z perspektywy Ośrodka Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przesłępstwem oraz interesu osoby zasadność udziału przedstawiciela Ośrodka w takim postępowaniu.

4. Alternatywne metody rozwiązywania sporów – kiedy i na jakich zasadach możliwe jest prowadzenie mediacji w sprawach dotyczących pokrzywdzenia przestępstwem

W ramach Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przesłępstwem osobom pokrzywdzonym oferowana jest pomoc w formie organizowania i finansowania pomocy prawnej, w tym alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów. Do takich metod zaliczamy mediacje, które są sposobem wypracowania satysfakcjonującego rozwiązania sporu na drodze poufnych i dobrowolnych rozmów prowadzonych przez mediatora – osobę bezstronną i neutralną. Skierowanie sprawy do mediacji jest możliwe za zgodą pokrzywdzonego i podejrzanego (oskarżonego).

Mediacje w sprawach dotyczących pokrzywdzenia przestępstwem dotyczą najczęściej spraw karnych. Celem mediacji w takiej sytuacji jest sprawiedliwość naprawcza, czyli zadośćuczynienie i naprawa wyrządzonego przestępstwem szkód materialnych i moralnych. Sprawca ma możliwość poniesienia odpowiedzialności i konsekwencji swoich zachowań oraz zaproponowania sposobów zadośćuczynienia. Osoba pokrzywdzona natomiast może w sposób bezpieczny wyrazić swoje potrzeby i oczekiwania. Sprawy karne do mediacji kieruje głównie sąd lub prokuratura, jednak same osoby zainteresowane również mogą wnioskować o jej przeprowadzenie.

Mediacje wiążą się z pomocą mediatora. Jest to osoba mająca przygotowanie do realizacji tej metody, wpisana na listę mediatorów. Celem pracy mediatora jest w sposób bezstronny i obiektywny pomóc osobom zainteresowanym osiągnąć swoje cele i zaspokoić ich potrzeby.

Mediacja odbywa się między sprawcą a osobą pokrzywdzoną, bez udziału prokuratora, policjanta, sędziego. W procesie mediacji może uczestniczyć obrońca osoby podejrzaney i adwokat osoby pokrzywdzonej. Mediator kontaktuje się z osobami zainteresowanymi, wyjaśnia cele mediacji i po uzyskaniu zgody stron na podane cele ustala miejsce spotkania, informuje o uprawnieniach uczestników, którzy wybierają sposób prowadzenia mediacji (forma bezpośrednia – spotkanie „twarzą w twarz” lub pośrednia – bez osobistego kontaktu stron).

Mediacje powinny zakończyć się w ciągu miesiąca. Jedynie w szczególnie uzasadnionych sytuacjach postępowanie można przedłużyć. Zakończenie mediacji jest sformalizowane w postaci sprawozdania, do którego załącza się ewentualnie wypracowaną ugodę. Brak dojścia do ugody w trakcie mediacji nie skutkuje żadnymi konsekwencjami dla osób biorących w niej udział.

Zawarcie ugody mediacyjnej nie kończy postępowania karnego (wykroczeniowego), ale może wpłynąć pozytywnie na dalszy jego przebieg. Korzystając z mediacji, osoba pokrzywdzona ma szansę na szybsze naprawienie szkody oraz wpływ na formę oczekiwanego zadośćuczynienia przez możliwość sprecyzowania swoich oczekiwań i potrzeb. Sprawca natomiast ma możliwość zadośćuczynienia za wyrządzoną krzywdę, może zaproponować swoje propozycje rekompensaty krzywdy jeszcze przed uprawomocnieniem się wyroku.

Warto pamiętać o tym, że z mediacji nie powinno się korzystać w przypadku spraw, w których sprawca jest bardzo agresywny i wykazuje się niskim poziomem empatii, a także w których strony są chore psychicznie, upośledzone, o głęboko zaburzonej strukturze osobowości.

Postępowania sądowe z uwagi na ich specyficzną formę (oficjalność procedur, formalna atmosfera na sali rozpraw, stres towarzyszący rozprawom, obecność osób trzecich) rzadko kończą się zawarciem ugody. Dlatego też, w przeciwieństwie do postępowania sądowego, mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania sporów daje szansę na znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania. Ma to szczególne znaczenie dla osób pokrzywdzonych, które – przez wypowiedzenie swoich oczekiwań i potrzeb oraz towarzyszące temu zaspokojenie – odzyskują poczucie wpływu na sytuację i poczucie sprawczości.

5. Współpraca Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem z zespołami interdyscyplinarnymi

Dnia 1 sierpnia 2010 roku weszła w życie ustawa o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw, do których wprowadzono szereg zmian prawnych odnoszących się do ochrony osób pokrzywdzonych przemocą. Na gminy nałożono m.in. obowiązek podejmowania działań na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w szczególności w ramach pracy w zespole interdyscyplinarnym.

W skład zespołów interdyscyplinarnych wchodzi przedstawiciele: jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, policji, oświaty, ochrony zdrowia,

organizacji pozarządowych, kuratorzy sądowi oraz przedstawiciele innych podmiotów działających na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Podstawowymi zadaniami zespołów interdyscyplinarnych są:

- realizacja działań określonych w gminnym programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie,
- ochrona osób doznających przemocy w rodzinie,
- integrowanie i koordynowanie działań podmiotów i pracy specjalistów działających na rzecz ochrony osób pokrzywdzonych.

Zadania te są wykonywane w szczególności przez:

- inicjowanie działań w stosunku do osób stosujących przemoc w rodzinie,
- dokonywanie diagnozy problemu przemocy w rodzinie,
- inicjowanie interwencji w środowisku dotkniętym przemocą w rodzinie,
- podejmowanie działań w środowisku zagrożonym przemocą w rodzinie, mających na celu przeciwdziałanie temu zjawisku,
- rozpowszechnianie informacji o instytucjach, osobach i możliwościach udzielenia pomocy w środowisku lokalnym.

Zespół interdyscyplinarny może tworzyć grupy diagnostyczno-pomocowe, których celem i zadaniem jest rozwiązywanie problemów konkretnych rodzin. Zespoły interdyscyplinarne i grupy diagnostyczno-pomocowe są tworzone po to, by zwiększyć efektywność i szybkość oferowanej pomocy. Do zespołów powoływane są osoby o różnych kwalifikacjach, obszarach wiedzy i kompetencjach. Umożliwia to uzupełnianie kompetencji między osobami pracującymi w składzie grupy diagnostyczno-pomocowej. W skład takich grup mogą wchodzić przedstawiciele podmiotów realizujących zadania na rzecz osób doznających przemocy. Tego typu podmiotami są Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem. Ich przedstawiciele mogą być członkami grup diagnostyczno-pomocowych. Jak wynika z badań zrealizowanych przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności „Bona Fides”, dobrą praktyką jest współpraca pracowników Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem z zespołami interdyscyplinarnymi. Umożliwia to wymianę informacji między pracownikami, szybszy jej przebieg, a także wzajemne dzielenie się wiedzą i doświadczeniem między pracującymi. Współpraca interdyscyplinarna pracowników instytucji pomocowych jest istotnym warunkiem skuteczności pomocy. Z uwagi na fakt, iż osoby pokrzywdzone korzystają z pomocy wielu instytucji i specjalistów, ważne jest, aby specjaliści byli ze sobą w stałym kontakcie, tworząc i realizując spójny plan pomocy skierowany do rodzin, w których dochodzi do przemocy. Bieżący przepływ informacji między

pracownikami ma na celu zapewnienie większej efektywności w zakresie rozwiązywania problemów osób pokrzywdzonych. Jest to szczególnie istotne w sytuacji współpracy na rzecz tej samej rodziny.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż efektywna pomoc osobom doświadczającym przemocy będzie skuteczna jedynie w sytuacji, kiedy będziemy pracować bezpośrednio nad realnym źródłem problemów rodziny. Szczególny nacisk powinien być położony na pracę z osobą stosującą przemoc domową. Ośrodki Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem nie mają bezpośredniej możliwości pracy ze sprawcą. Pracują z osobami doświadczającymi przemocy: dorosłymi i dziećmi. Warto pamiętać o tym, że osoby stosujące przemoc i osoby pokrzywdzone pozostają ze sobą w różnego rodzaju więziach i zależnościach. Niejednokrotnie łączy ich oprócz więzi rodzinnych i emocjonalnych fakt wspólnego zamieszkiwania. Trudno mówić o poradzeniu sobie przez osobę pokrzywdzoną z konsekwencjami krzywdzenia, jeśli nadal tej krzywdy doświadcza. Mimo iż pracownicy OPPP nie pracują w sposób bezpośredni z osobami stosującymi przemoc w rodzinie, warto, aby pośrednio mieli te osoby w centrum uwagi. Mogą to zrobić przez nawiązanie współpracy z innymi instytucjami. Ważne jest, by pamiętać o tym, że pomoc skierowana do osób stosujących przemoc w rodzinie jest dostępna na terenie każdej gminy. Osoby wchodzące w skład zespołów interdyscyplinarnych i grup diagnostyczno-pomocowych mają przygotowanie do pracy z osobami stosującymi przemoc i dysponują narzędziami prawnymi, których celem jest zapobieganie dalszemu krzywdzeniu. Dlatego też współpraca pracowników OPPP i zespołów interdyscyplinarnych powinna się wzajemnie uzupełniać i obejmować całą rodzinę. Zespoły interdyscyplinarne natomiast w swoim składzie niejednokrotnie nie mają specjalistów: psychologów, prawników czy też doradców zawodowych, którzy jednak są dostępni w OPPP. Ponadto warto pamiętać, że osoby pokrzywdzone mogą korzystać również z innych form pomocy realizowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości.

Współpraca OPPP z zespołami interdyscyplinarnymi nie polega jedynie na powołaniu do składu grupy diagnostyczno-pomocowej przedstawiciela OPPP, ale jest to też wzajemne informowanie klientów o dostępnych formach pomocy realizowanych przez te podmioty, wymiana informacji w sprawach dotyczących klientów, mająca na celu usprawnienie i przyspieszenie realizacji planu pomocowego, organizowanie spotkań dotyczących wymiany informacji między przedstawicielami instytucji pomocowych itp.

Warto tu zauważyć, że w przypadku pracy z tym samym klientem nie ma przestrzeni na rywalizację, ponieważ tego typu działania są niekorzystne dla osób pokrzywdzonych. Przykładem rywalizacji jest nieprzekazywanie informacji o dostępnych możliwościach pomocowych klientowi np. w sytuacji zatrudnienia psychologa lub prawnika przez OPS zdarza się, że klienci są informowani jedynie o możliwościach pomocy oferowanych w ramach jednego podmiotu. Jest to działanie nieprawidłowe z różnych powodów. Poniżej kilka z nich:

- osoby pokrzywdzone przestępstwem chcą zachować dyskrecję i nie chcą korzystać z profesjonalnej pomocy w miejscu zamieszkania,
- dwóch członków rodziny (np. osoba stosująca przemoc i osoba krzywdzona) nie może korzystać z pomocy jednego psychologa i prawnika, ponieważ pociąga to za sobą konflikt interesów i z perspektywy osoby udzielającej pomocy jest to zachowaniem nieetycznym,
- osoby pokrzywdzone pozostają w relacjach zależności z osobami świadczącymi pomoc, co jest blokadą uniemożliwiającą im zwrócenie się po pomoc. Tego typu sytuacja występuje bardzo często na terenach wiejskich i w małych miejscowościach.

Podsumowując, warto pamiętać o tym, że współpraca między kilkoma specjalistami czy też podmiotami stanie się bardziej efektywna wobec konkretnego klienta, jeśli stworzony plan pomocy będzie monitorowany przez osobę do tego wyznaczoną. Może to być przedstawiciel zarówno zespołu interdyscyplinarnego, jak i osoba pierwszego kontaktu z OPPP. Istotne jest, aby klient miał świadomość, do kogo w pierwszej kolejności może się zwrócić po pomoc w sytuacji, kiedy takiej pomocy będzie potrzebował.

Literatura:

- Grzegorzczak T., 2008, *Komentarz, Kodeks postępowania karnego*, Warszawa, s. 312.
- Koper R., 2016, *Obecność osoby wskazanej przez pokrzywdzonego podczas czynności procesu karnego z jego udziałem*, [w:] „Monitor Prawniczy” Warszawa 2016, Nr 22, s.1195.
- Steinborn S., 2012, *Komentarz aktualizowany do art. 229a Kodeksu postępowania karnego*, [w:] Grajewski J., Paprzycki L.K., Steinborn S., *Kodeks postępowania karnego. Komentarz do art. 1–424 k.p.k.*, t. 1, Warszawa.

Akty prawne:

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz.U. z 2017 r., poz. 1760).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2023 r.).

Wyrok SN z dnia 23 stycznia 1978 r., Rw 452/77, OSNKW 1978, Nr 2–3, poz. 30.

Wyrok SN z dnia 25 listopada 1976 r., Rw 408/76, OSNKW 1977, Nr 1–2, poz. 15.

Wyrok SN z dnia 27 września 1980 r., U 1/80, OSNKW 1980, Nr 10–11, poz. 79.

ROZDZIAŁ XII

Standardy Ochrony Dzieci jako narzędzie sprzyjające tworzeniu bezpiecznego środowiska dla dzieci

Celem rozdziału jest opis standardów ochrony, które sprzyjają tworzeniu bezpiecznego środowiska dla dzieci. Rozdział składa się z pięciu części. Część pierwsza została poświęcona Polityce Ochrony Dzieci. W drugiej opisano zasady rekrutacji personelu oraz bezpiecznych relacji osób pracujących z dziećmi. Trzecią poświęcono sposobom postępowania w sytuacjach podejrzenia zagrożenia dobra dziecka, a zasady udzielania pomocy małoletnim przedstawiono w części czwartej. W ostatniej części niniejszego rozdziału opisano ewaluację i monitorowanie prowadzonych działań.

1. Polityka Ochrony Dzieci dokumentem wspierającym placówkę

Postulat standardów ochrony dzieci został sformułowany na początku XXI wieku po ujawnieniu sytuacji związanych z wykorzystywaniem seksualnym dzieci przez członków misji oraz organizacji udzielających wsparcia w ramach programów pomocy rozwojowej w Afryce. W odniesieniu do tego problemu grupa organizacji, koordynowana przez brytyjską fundację National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC), stworzyła w 2003 r. Kodeks ochrony dzieci w organizacjach pozarządowych. W Polsce ideę Standardów Ochrony Dzieci zapoczątkowała Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę, rozpoczynając od promowania i wdrażania Polityki Ochrony Dzieci przed krzywdzeniem w instytucjach opiekuńczych, oświatowych oraz w placówkach opieki instytucjonalnej. Idea Standardów Ochrony Dzieci staje się coraz bardziej popularna, wdrażają ją także instytucje i kluby sportowe, hotele, placówki medyczne, domy kultury czy organizacje pozarządowe, a w związku z ostatnio uchwaloną ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy – oraz niektórych innych ustaw (tzw. „Ustawa Kamilka”)

każda instytucja, w której przebywają dzieci i młodzież, ma obowiązek te standardy wprowadzić.

Polityka Ochrony Dzieci przed krzywdzeniem jest pierwszym z czterech Standardów Ochrony Dzieci. Realizowanie tego standardu informuje o tym, że dana organizacja w sposób kompleksowy dba o bezpieczeństwo młodych. Polityka Ochrony Dzieci jest dokumentem, który zostaje przygotowany i dostosowany do potrzeb i możliwości danej organizacji czy instytucji. Zawiera jasne wytyczne związane z przeciwdziałaniem krzywdzeniu dzieci. Dodatkowo ujęto w nim informacje dotyczące bezpiecznej rekrutacji personelu, prawidłowej relacji pomiędzy osobami pracującymi a dziećmi oraz opisano reguły, jak tworzyć bezpieczne i przyjazne dzieciom środowisko. Dokument ten określa również zasady ochrony wizerunku dzieci, zasady bezpiecznego korzystania z Internetu oraz mediów elektronicznych przez dzieci w danej organizacji. Przede wszystkim szczegółowo opisuje, jak reagować w przypadku podejrzenia krzywdzenia dzieci.

Przygotowanie dokumentu Polityki Ochrony Dzieci to wieloetapowe działanie, dlatego warto je przemyśleć i odpowiednio rozłożyć w czasie. Pomocne może się okazać powołanie grupy roboczej, która będzie odpowiedzialna m.in. za zdefiniowanie potrzeb i oczekiwań względem ochrony dzieci w danej instytucji, weryfikację obecnych dokumentów odnoszących się do tego zagadnienia oraz ustalenie kształtu Polityki Ochrony Dzieci.

Wskazane jest, aby wypracowaną wspólnie treść Polityki przedstawić pozostałym pracownikom do konsultacji, omówić możliwe uwagi i zdecydować o ewentualnym uwzględnieniu ich w ostatecznej wersji dokumentu. Po tym etapie zbiór powinien zostać zatwierdzony przez kierownictwo danej instytucji, a w dalszej kolejności udostępniony podczas rad, spotkań informacyjnych bądź szkoleń. Obowiązkiem całego personelu jest zaznajomienie się z dokumentem, podpisanie oświadczenia o jego znajomości i akceptacji jego treści, a także zobowiązanie się do przestrzegania zasad w nim zawartych. Z Polityką Ochrony Dzieci powinien być zaznajomiony cały personel na wszystkich szczeblach organizacji, tj. pracownicy i pracowniczki, osoby współpracujące, osoby odbywające staż czy wolontariat. Obowiązek zapoznania się z Polityką Ochrony Dzieci należy włączyć również do procesu zatrudniania do instytucji nowych pracowników i pracowniczek.

W każdym miejscu, które realizuje Politykę Ochrony Dzieci przed krzywdzeniem, należy wyznaczyć osobę odpowiedzialną za wdrożenie dokumentu, która zadba także o bieżące przestrzeganie zawartych w nim zasad. Wskazane jest, by osoba pełniąca tę funkcję zajmowała w placówce stosunkowo wysoką pozycję i miała wśród współpracowników

wystarczające wsparcie, aby móc wywiązywać się ze swojej roli. Ważnym jest, by informacje o tym, kto pełni taką funkcję oraz jak można się skontaktować z tą osobą, były znane wśród rodziców, opiekunów i dzieci. Zadania, jakie może pełnić osoba odpowiedzialna za kwestie dotyczące ochrony dzieci, mogą dotyczyć odbierania zgłoszeń dotyczących sytuacji związanych z podejrzeniem zagrożenia bezpieczeństwa dzieci, reagowania na te zgłoszenia, w razie potrzeby proszenia o dodatkowe informacje, a w uzasadnionych przypadkach zgłaszania spraw odpowiednim służbom takim jak: policja, pomoc społeczna, sąd rodzinny, prokuratura. Warto rozważyć dodanie do Polityki Ochrony Dzieci zapisu wskazującego osobę (lub osoby) z personelu, która zostanie wybrana przez młodych jako ta najbardziej godna zaufania, do której mogą się zgłaszać z przeżywaną trudnością bądź w sytuacjach, gdy są osobami doznającymi krzywdzenia. Należy jednak pamiętać, że zapis taki nie zwalnia pozostałej części personelu z obowiązku zgłaszania podejrzenia krzywdzenia oraz uważności i odpowiedzialności.

Dla rodziców i dzieci dokument ten jest wyznacznikiem miejsca bezpiecznego i stwarzającego odpowiednie warunki do rozwoju. Stworzenie i wdrażanie w swoje działania Polityki Ochrony Dzieci przed krzywdzeniem jest informacją dla personelu, że miejsce pracy, w którym są zatrudnieni, dba o wartości związane z bezpieczeństwem i poszanowaniem młodych ludzi. Osoby pracujące, mając jasne wytyczne w sytuacji podejrzenia krzywdzenia, nie boją się reagowania i podejmowania interwencji, mają świadomość, że nie pozostaną w tej sytuacji same, wiedzą, do kogo z pracowników mogą zgłosić swoje podejrzenia i mają pewność, że ta osoba podejmie odpowiednie kroki.

Dokument powinien być udostępniony na stronie internetowej organizacji, a także stacjonarnie – dla personelu, ale również dla rodziców, opiekunów oraz samych dzieci. Poprzez działania edukacyjne i informacyjne należy aktywnie zapoznawać z dokumentem młode osoby.

Ważnym aspektem tego standardu jest, by kierownictwo danej organizacji wyznaczyło osobę (lub osoby), która będzie odpowiedzialna za monitorowanie i ewaluację realizowanej Polityki.

W zależności od obowiązujących przepisów, a także zmian zachodzących w organizacji czy instytucji oraz na podstawie informacji zwrotnych od osób pracujących, rodziców/opiekunów i młodych osób, dokument ten powinien być uaktualniany bądź modyfikowany. Zmiany nanoszone w dokumencie nie świadczą o tym, że poprzednia wersja była tą złą lub że dana organizacja nie dbała odpowiednio o bezpieczeństwo dzieci. Świadczą o otwartości na zmiany oraz uważności na potrzeby małoletnich korzystających z działań organizacji.

2. Personel – zasady rekrutacji i bezpiecznych relacji personelu z dziećmi

Wśród zasad rekrutacji personelu do pracy w placówce/organizacji powinny się znaleźć zapisy dotyczące sposobów weryfikacji pracowników pod kątem bezpieczeństwa dla dzieci. Przed podjęciem decyzji o zatrudnieniu danej osoby należy zgromadzić dane o kandydacie, które pomogą poznać jego kwalifikacje i motywację do pracy z dziećmi, w tym stosunek do wartości podzielanych przez placówkę/organizację, związanych z ochroną praw dzieci i ich podmiotowego traktowania.

Aby to sprawdzić, placówka może poprosić o różne informacje, w tym dokumenty dotyczące: wykształcenia, kwalifikacji zawodowych, przebiegu dotychczasowego zatrudnienia. W każdym przypadku pracodawca musi posiadać dane pozwalające zidentyfikować osobę przez niego zatrudnioną, niezależnie od podstawy zatrudnienia. Placówka/organizacja powinna więc znać: imię i nazwisko, datę urodzenia, dane kontaktowe osoby zatrudnianej. Można również poprosić o referencje z poprzednich miejsc pracy.

Przed dopuszczeniem pracownika do wykonywania obowiązków związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem małoletnich lub opieką nad nimi placówka/organizacja ma obowiązek sprawdzić osobę zatrudnianą w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym (rejestr z dostępem ograniczonym). Rejestr dostępny jest na stronie rps.ms.gov.pl. By móc uzyskać informacje z rejestru, konieczne jest wcześniejsze założenie profilu placówki. Dane niezbędne do sprawdzenia osoby w rejestrze to: imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, nazwisko rodowe, imię ojca i matki. Przy czym sprawdzenie w rejestrze sprawców powinno być udokumentowane wydrukiem informacji zwrotnej, wygenerowanej z tegoż rejestru.

W przypadku osób posiadających obywatelstwo innego państwa niż Rzeczpospolita Polska uzyskuje się z rejestru karnego tegoż państwa informację do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi. Jeżeli prawo państwa, o którym mowa, nie przewiduje wydawania takiej informacji, korzysta się z danych z rejestru karnego tego państwa. Jeżeli kandydatowi został nadany numer PESEL, należy sprawdzić go we wspomnianym polskim rejestrze. Poucza się też potencjalnego pracownika o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Figurowanie w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, brak zaświadczenia o niekaralności powinny wykluczać przystąpienie kandydata do pracy.

Personel w placówce pracującej z dziećmi to szczególnie istotne osoby dla bezpieczeństwa małoletnich. Zwykle pracownicy mają bezpośredni kontakt z młodymi ludźmi albo dostęp do informacji i danych z nimi powiązanych. Zatem szczególnie istotne jest, by te wszystkie osoby traktowały dziecko podmiotowo, a ich relacje z dziećmi były dla tych dzieci bezpieczne. W związku z tym niezbędne wydaje się, aby placówka czy organizacja wypracowała sposób działania, który krok po kroku określa, jak postępować w sytuacji krzywdzenia dziecka lub zagrożenia jego bezpieczeństwa ze strony dorosłych, w tym przede wszystkim personelu placówki, członków rodziny czy rówieśników. Takie postępowanie daje pracownikom jasność w zakresie zachowań niedozwolonych względem dzieci i dzięki temu zwiększa się też prawdopodobieństwo wyeliminowania takiego zachowania. Ponadto pracownicy informują o oczekiwanej reakcji w przypadku obaw o bezpieczeństwo najmłodszych. Dodatkowo posiadanie jasno określonych sposobów postępowania w organizacji kieruje na zewnątrz jednoznaczny komunikat o tym, jak ważne dla placówki jest bezpieczeństwo dzieci.

Szczególnie istotne staje się wyszczególnienie w Polityce, jakie zachowania i praktyki są niedozwolone w pracy z dziećmi. Jednak wytyczne powinny wynikać z realiów prowadzonych przez placówkę/organizację działań, być dostosowane do specyfiki jej funkcjonowania, w tym specyfiki relacji dorosły–dziecko, czy dominują kontakty na żywo, czy online.

Przykładowe obszary, które warto przeanalizować w kontekście bezpiecznych relacji dorosły–dziecko:

- kontakt fizyczny z dzieckiem,
- komunikacja werbalna z dzieckiem,
- podmiotowe i równe traktowanie,
- zasady kontaktów bezpośrednich i online z dzieckiem w godzinach i miejscu pracy oraz poza miejscem pracy,
- czynności higieniczno-pielęgnacyjne,
- sposoby dyscyplinowania dziecka.

Opracowując powyższe zasady, warto się zastanowić, jak rozumie się profesjonalną relację z dziećmi w placówce oraz jak wyglądają relacje między dziećmi i personelem – czy oparte są na wzajemnym szacunku i w konsekwencji modelują właściwe relacje.

Zasady bezpiecznych relacji zawsze powinny zawierać co najmniej: zakaz nawiązywania relacji seksualnych czy romantycznych, zakaz stosowania jakiegokolwiek przemocy wobec dziecka, zasady kontaktu z dziećmi i młodzieżą w godzinach pracy oraz zasady i dopuszczalne kanały kontaktu poza godzinami pracy.

3. Sposób postępowania w sytuacjach podejrzenia zagrożenia dziecka

Dobro dziecka może zostać zagrożone lub naruszone przez działanie innych osób. Tymi osobami mogą być osoby najbliższe dziecku, czyli np. rodzice, rodzeństwo, dziadkowie, ciotki, wujkowie, opiekunowie prawni, ale także osoby niespokrewnione z dzieckiem – rówieśnicy lub osoby mu zupełnie obce. Działanie zagrażające dziecku może stanowić przestępstwo (wówczas konieczne jest wszczęcie postępowania karnego w celu doprowadzenia do ukarania sprawcy takiego krzywdzenia) albo stanowić zagrożenie dobra dziecka na gruncie prawa rodzinnego (co obli-guje do wszczęcia postępowania przez sąd rodzinny w celu zapewnienia dziecku odpowiedniej ochrony i opieki). Należy jednak podkreślić, że nie-pokojące działanie może być zarówno przestępstwem, jak i zagrożeniem dobra dziecka – w takiej sytuacji prowadzone są jednocześnie działania karnoprosesowe oraz działania na drodze cywilnej [Podlewska, 2011, s. 91–96].

W polskim prawie funkcjonują przepisy, które regulują sposoby postę-powania w sytuacjach podejrzenia zagrożenia dobra dziecka. Jednakże aby zostały one uruchomione, konieczne jest zgłoszenie faktu zagrożenia dobra dziecka do odpowiedniego organu. Obowiązek ochrony dziecka przed krzywdzeniem spoczywa na wszystkich członkach społeczeństwa, w szczególności rodzicach lub opiekunach, ale także na profesjonalistach pracujących z dziećmi: psychologach, lekarzach, nauczycielach. Rodzaj podejmowanych działań w sytuacji uzyskania informacji o krzywdzeniu dziecka będzie różnił się w zależności od podmiotu, który taką infor-mację uzyskał. Oznacza to, że inne działania podejmuje rodzic/opiekun dziecka, świadek krzywdzenia, nauczyciel lub pedagog, pracownik szkoły lub przedszkola, lekarz, pracownik pomocy społecznej. Mając na uwadze powyższe, pojawia się pytanie: W jaki sposób odpowiednie osoby mogą reagować i postępować, jeżeli wiedzą o zagrożeniu dziecka? Podstawo-wym zadaniem takich podmiotów jest zatrzymanie krzywdzenia, czyli zgłoszenie przestępstwa właściwym organom ścigania oraz/lub sądowi opiekuńczemu w celu podjęcia przez te instytucje działań w ramach swoich obowiązków służbowych. Działania te mają zapobiegać dalszemu krzywdzeniu, pociągnąć do odpowiedzialności sprawcę krzywdzenia i wesprzeć dzieci i rodzinę w sytuacji kryzysu.

Działania przedstawiciela ustawowego dziecka lub osoby, pod której stałą pieczę dziecko pozostaje

Przedstawicielami ustawowymi dziecka są jego rodzice, jeżeli pozostaje ono pod ich władzą rodzicielską. Jeżeli rodzice dziecka nie żyją lub władza rodzicielska została im odebrana, dziecko pozostaje pod opieką opiekuna prawnego. Może się także zdarzyć, że dziecko wprawdzie pozostaje pod władzą rodzicielską lub opieką prawną, ale faktycznie piecza jest sprawowana przez inne osoby, np. jeżeli rodzice dziecka przebywają za granicą w celach zarobkowych, a dziecko przez ten okres mieszka u swoich dziadków lub też na czas postępowania opiekuńczego sąd rodzinny umieści dziecko w rodzinnym domu dziecka [Mierzwińska-Lorenc, 2012].

Wyżej wymienione osoby mają najczęstszy kontakt z dzieckiem i największą szansę na zdobycie informacji, że doświadczyło ono krzywdzenia lub jego dobro zostało naruszone w inny sposób. Mogą dowiedzieć się tego np. poprzez dostrzeżenie u dziecka symptomów krzywdzenia lub gdy dziecko samo zgłosiło im taki fakt. Podmioty te po uzyskaniu informacji powinny niezwłocznie podjąć działania mające na celu udzielenie pomocy dziecku i przerwanie działań zagrażających jego dobru. Jeżeli dziecko samo zgłosiło, że doświadczyło krzywdzenia lub wykazuje pewne symptomy wskazujące na to, że nastąpiło zagrożenie, należy z nim przede wszystkim delikatnie porozmawiać, okazując wsparcie i stwarzając poczucie bezpieczeństwa, po czym ustalić wszelkie istotne okoliczności sprawy. Jeżeli rodzic lub opiekun obawia się lub nie umie rozmawiać z dzieckiem, w celu przeprowadzenia takiej rozmowy powinien zgłosić się do instytucji zajmującej się pomocą pokrzywdzonym lub do psychologa [Karasowska, Rymaszewska, 2011, s. 24–35].

Gdy uzyskane informacje wskazują, że dziecko doświadczyło przestępstwa, po stronie rodzica/opiekuna powstaje społeczny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie odpowiednich organów ścigania, czyli prokuratora lub policji (art. 304 § 1 kpk). Oznacza to, że osoba ta powinna o fakcie przestępstwa zawiadomić organy ścigania. Nie poniesie ona jednak żadnych konsekwencji prawnych, jeżeli o tym fakcie nie zawiadomi. Mimo to należy podkreślić, że obowiązek społeczny zawiadomienia o przestępstwie przekształca się w obowiązek prawny, jeżeli przepis nakazuje zawiadomienie o przestępstwie, a zaniechanie tej czynności zagrożone jest sankcją. W odniesieniu do dziecka, zgodnie z art. 240 § 1 kk, obowiązek społeczny zawiadomienia o przestępstwie przekształca się w obowiązek prawny, jeżeli doświadczyło ono m.in. ciężkiego uszczerbku

na zdrowiu (art. 156 kk), pozbawienia wolności (art. 189 kk), zgwałcenia (art. 197§ 3 i 4 kk), wykorzystania bezradności (art. 198 kk), obcowania płciowego (z małoletnim – art. 200 kk). W przypadku niezawiadomienia o takim przestępstwie na szkodę małoletniego rodzicowi/opiekunowi grozi kara do 3 lat pozbawienia wolności. Nie będzie on jednakże podlegał karze, jeżeli okazałoby się, że sprawcą tego czynu jest osoba najbliższa i zaniechał on zawiadomienia z obawy przed odpowiedzialnością grożącą tej osobie (art. 240 § 4 kk).

W sytuacji, gdy z informacji udzielonych przez dziecko wynika, że działanie, które zagroziło jego dobru, nie stanowiło przestępstwa, tylko jest np. formą nieporozumienia rówieśniczego, konfliktu z kolegą, koleżanką czy nauczycielem, rodzic lub opiekun także nie może bagatelizować takiej sytuacji, lecz powinien podjąć odpowiednie działania, informując o tym szkołę i/lub rozważyć zapewnienie dziecku także pomocy psychologicznej i odpowiedniego wsparcia [Fenik, 2011, s. 18–23].

Działania instytucji państwowej i samorządowej, która dowiedziała się o zagrożeniu dziecka

W związku ze swoją działalnością o zagrożeniu dziecka mogą dowiedzieć się także instytucje państwowe i samorządowe. W przypadku dziecka będzie to np. szkoła lub przedszkole [Jurczyk, 2021]. Jeżeli zagrożenie ma formę przestępstwa ściganego z urzędu, zgodnie z art. 304 § 2 kpk instytucje te mają prawny obowiązek zgłoszenia takiego przestępstwa. Oznacza to, że są obowiązane niezwłocznie zawiadomić o tym prokuratora lub policję oraz przedsięwziąć niezbędne czynności do czasu przybycia organu powołanego do ścigania przestępstw lub do czasu wydania przez ten organ stosownego zarządzenia, aby nie dopuścić do zatarcia śladów i dowodów przestępstwa. Obowiązek zawiadomienia o przestępstwie, przewidziany w art. 304 § 2 kpk, spoczywa na osobach pełniących funkcje kierownicze w instytucjach państwowych i samorządowych lub też osobach upoważnionych do reprezentowania instytucji. Obowiązkiem pracownika jest jedynie zawiadomić osoby sprawujące funkcje kierownicze. Sankcją za niewywiązanie się z tych obowiązków może stanowić odpowiedzialność karna za przestępstwo określone w art. 231 § 1 kk, tj. jak za działanie na szkodę interesu publicznego lub prywatnego w wyniku niedopełnienia obowiązku.

Należy wyraźnie podkreślić, że prawny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie, wyrażony w art. 304 § 2 kpk, nie ciąży na instytucji

społecznej czy organizacji pozarządowej, ponieważ instytucje te nie zostały wymienione w tym przepisie [Boratyńska, Czarnecki, Koper, 2023].

Obowiązek zawiadomienia o przestępstwie na szkodę dziecka, który dotyczy instytucji państwowych i samorządowych, wynika także z art. 12 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Zgodnie z treścią tego przepisu osoby, które w związku z wykonywaniem swoich obowiązków służbowych lub zawodowych powzięły podejrzenie o popełnieniu ściganego z urzędu przestępstwa z użyciem przemocy w rodzinie, niezwłocznie zawiadamiają o tym policję lub prokuratora. Oprócz obowiązku przewidzianego w art. 304 § 2 kpk oraz art. 12 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, obowiązek instytucji państwowych i samorządowych do działania w sytuacji zagrożenia wynika także z Kodeksu postępowania cywilnego. Zgodnie z art. 572 kpc każdy, komu znane jest zdarzenie uzasadniające wszczęcie postępowania z urzędu, obowiązany jest zawiadomić o nim sąd opiekuńczy. Obowiązek ten ciąży przede wszystkim na urzędach stanu cywilnego, sądach, prokuratorach, notariuszach, komornikach, organach samorządu i administracji rządowej, organach policji, placówkach oświatowych, opiekunach społecznych oraz organizacjach i zakładach zajmujących się opieką nad dziećmi lub osobami psychicznie chorymi.

Działania innych podmiotów, które powzięły informację o zagrożeniu dziecka, w związku z wykonywaniem zawodu

Informację o zagrożeniu dziecka mogą w związku z wykonywanym zawodem powziąć także: asystent rodziny, pracownik pomocy społecznej, centrum pomocy rodzinie oraz organizacje pozarządowe, kurator, lekarz, ratownik medyczny czy psycholog. Osoby te, jeśli dowiedziały się o popełnieniu jednego z przestępstw na szkodę dziecka, określonych w art. 240 kk, czyli m.in. ciężkiego uszczerbku na zdrowiu (art. 156 kk), pozbawienia wolności (art. 189 kk), zgwałcenia (art. 197§ 3 i 4 kk), wykorzystania bezradności (art. 198 kk), obcowania płciowego z małoletnim (art. 200 kk), mają prawny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie organów ścigania. Obowiązek ten rozciąga się także na inne przestępstwa, jeżeli uzyskane informacje dają podstawy do podejrzenia popełnienia przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego i polegającego na przemocy w rodzinie, czyli np. znęcaniu się fizycznym lub psychicznym nad osobą najbliższą lub nad inną osobą pozostającą w stałym lub przemijającym stosunku zależności od sprawcy (art. 207 kk). Powyższy obowiązek wynika

z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie – zgodnie z nim osoby, które w toku wykonywania obowiązków zawodowych powzięły podejrzenie takiego przestępstwa, niezwłocznie zgłaszają to policji lub do prokuratora. Niezależnie od powyższych działań, jeżeli osoby takie zdobędą inne informacje o tym, że dobro dziecka jest zagrożone, zgodnie z art. 572 § 1kpc są obowiązane zawiadomić o tym sąd opiekuńczy. Ponadto pracownik socjalny jest uprawniony lub wręcz zobowiązany do podjęcia także innych działań, jeżeli stwierdzi zagrożenie dziecka. Zgodnie z art. 12a. ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka w związku z przemocą w rodzinie pracownik socjalny wykonujący obowiązki służbowe ma prawo odebrać dziecko z rodziny i umieścić je u innej, niezamieszkującej wspólnie osoby najbliższej, w rodzinie zastępczej lub w placówce opiekuńczo-wychowawczej. Decyzję o odebraniu dziecka pracownik socjalny podejmuje wspólnie z funkcjonariuszem policji, a także z lekarzem, ratownikiem medycznym lub pielęgniarką. Pracownik socjalny ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia sądu opiekuńczego, nie później niż w ciągu 24 godzin, o odebraniu dziecka z rodziny i umieszczeniu go u niezamieszkującej wspólnie osoby najbliższej, w rodzinie zastępczej lub w placówce opiekuńczo-wychowawczej.

Działania osoby, która była świadkiem zagrożenia dziecka

Osoba, która była świadkiem krzywdzenia dziecka lub innych działań mogących mu zagrażać – także ze strony rodziców/opiekunów – i stanowiących przestępstwo, ma społeczny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie. Tak jak w przypadku rodziców/opiekunów dziecka, obowiązek ten przeradza się w obowiązek prawny, jeżeli przestępstwo, którego świadkiem była ta osoba, wymienione jest w katalogu art. 240 kk, czyli m.in. przestępstwo ciężkiego uszczerbku na zdrowiu (art. 156 kk), pozbawienia wolności (art. 189 kk), zgwałcenia (art. 197 § 3 i 4 kk), wykorzystania bezradności (art. 198 kk), obcowania płciowego z małoletnim (art. 200 kk). Ponadto w myśl art. 12 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, osoby będące świadkami przemocy w rodzinie powinny zawiadomić o tym policję, prokuratora lub inny podmiot działający na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Niezależnie od powyższych działań, jeżeli osoby takie zdobędą inne informacje o tym, że dobro dziecka jest zagrożone np. rodzice nie wykonują swoich obowiązków rodzicielskich, zaniedbują dziecko lub dziecko przez brak uwagi

ze strony rodziców źle się zachowuje – pije alkohol czy pali papierosy, zgodnie z art. 572 § 1 kpc świadek jest obowiązany zawiadomić o tym sąd opiekuńczy.

Działania organów ścigania po uzyskaniu informacji o przestępstwie na szkodę dziecka

Zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa można złożyć na komisariacie policji lub w jednostce prokuratury w formie ustnej lub pisemnej, osobiście lub telefonicznie. W zawiadomieniu tym należy wskazać, na czym polegało przestępne działanie sprawcy, wypisać jego dane, jeżeli jest on znany, w miarę możliwości także krótkie uzasadnienie i ewentualne dowody. Autor zawiadomienia o przestępstwie może, lecz nie musi, podawać swoich danych, ponieważ zawiadomienie można złożyć anonimowo. Natomiast jeżeli osobiście zgłosi się do organów ścigania, jest przesłuchiwany w charakterze świadka [Boratyńska, Czarnecki, Koper, 2023].

Po przyjęciu zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa organ ścigania powinien ustalić, czy zachodzą przesłanki do wszczęcia postępowania przygotowawczego, a jeżeli takie przesłanki istnieją, ma obowiązek wszcząć postępowanie lub z braku tych przesłanek odmówić wszczęcia. Jeżeli zostanie wszczęte postępowanie przygotowawcze w sprawie o przestępstwo na szkodę dziecka, zarówno na etapie postępowania przygotowawczego, jak i sądowego prawa pokrzywdzonego dziecka do czasu osiągnięcia pełnoletniości wykonuje jego przedstawiciel ustawowy, czyli rodzic lub opiekun prawny dziecka albo osoba, pod której stałą pieczęcią pokrzywdzony pozostaje.

Należy wskazać, że kiedy sprawcą krzywdzenia dziecka jest drugi rodzic lub małżonek rodzica, rodzic niekrzywdzący nie może reprezentować swojego dziecka. W takiej sytuacji konieczne jest zwrócenie się – przez prokuratora w postępowaniu przygotowawczym, a przez sąd w postępowaniu sądowym – do sądu rodzinnego o ustanowienie kuratora procesowego dla pokrzywdzonego dziecka. Jego ustanowienie jest możliwe w dwóch przypadkach. Po pierwsze, gdy żadne z rodziców nie może działać w procesie karnym, mimo iż posiadają oni pełną władzę rodzicielską. Będzie tak, gdy sprawcą przestępstwa na szkodę małoletniego jest: 1) inne dziecko pozostające pod władzą rodzicielską tego rodzica i odpowiada ono jako oskarżony na podstawie art. 10 § 2 kk, 2) drugi rodzic lub małżonek rodzica, chyba że czynność prawna polega na bezpłatnym przysporzeniu na rzecz dziecka lub dotyczy należnych dziecku od drugiego z rodziców

środków utrzymania i wychowania (art. 98 § 2 kro w zw. z art. 99 § 1 kro). Po drugie, kurator procesowy dla małoletniego pokrzywdzonego zostanie ustanowiony, gdy jako przedstawiciel ustawowy dziecka działa opiekun prawny, ale nie będzie on mógł reprezentować małoletniego z uwagi na to, że sprawcą przestępstwa jest: 1) inna osoba pozostająca pod opieką opiekuna prawnego pokrzywdzonego, 2) opiekun albo jego małżonek, zstępny, wstępny lub rodzeństwo, chyba że czynność prawna polega na bezpłatnym przysporzeniu na rzecz osoby pozostającej pod opieką (art. 159 kro w zw. z art. 155 § 2 kro, w zw. z art. 99 § 1 kro).

Mimo iż podstawa do ustanowienia kuratora wynika z ustawy, jest on powoływany na mocy orzeczenia sądu opiekuńczego. Oznacza to, że w sytuacji, gdy zachodzą przesłanki do wyłączenia z reprezentacji rodziców lub opiekuna prawnego małoletniego, kurator nie przystępuje do procesu karnego z mocy prawa, lecz na podstawie orzeczenia sądu opiekuńczego, w którym zostanie wskazana osoba powołana do pełnienia funkcji kuratora procesowego. Zgodnie z art. 568 kpc sądem opiekuńczym jest sąd rodzinny. Do wyznaczenia kuratora procesowego dla małoletniego pokrzywdzonego właściwy będzie sąd opiekuńczy w miejscu zamieszkania dziecka, a z braku miejsca zamieszkania – sąd opiekuńczy miejsca jego pobytu. Jeżeli brak i tej podstawy, właściwy będzie sąd rejonowy dla m. st. Warszawy (art. 569 § 1 kpc).

Działania sądu rodzinnego po uzyskaniu informacji o zagrożeniu dziecka

Gdy sąd opiekuńczy dowie się o sytuacji, w której zagrożone jest dobro dziecka oraz jego zdrowie i życie w związku z pobytem w rodzinie, może wszcząć z urzędu postępowanie w celu zbadania tej sytuacji.

Zgodnie z art. 570 kpc sąd może nakazać kuratorowi sądowemu przeprowadzenie wywiadu środowiskowego i/lub zwrócić się do właściwej jednostki organizacyjnej opieki zastępczej (Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie) w celu udzielenia informacji o małoletnim i jego otoczeniu. Informacje mogą dotyczyć w szczególności zachowania i warunków wychowania małoletniego, warunków bytowych rodziny, poziomu wykształcenia i sposobów spędzania czasu wolnego przez dziecko, jego kontaktów z otoczeniem, stosunku do rodziców lub opiekunów, stanu zdrowia, uzależnień i podejmowanych działań opiekuńczych. Sąd w postanowieniu lub we wniosku określa zakres informacji, jakie chciałby uzyskać z przesłuchania kuratora sądowego lub informacji jednostki organizacyjnej opieki

zastępczej. W trakcie wywiadu społecznego opiekun zbiera informacje od rodziny, sąsiadów, przełożonych w pracy, nauczycieli, wychowawców w szkole i innych osób, które mogą znać ważne szczegóły o ocenianej osobie. W przypadku zidentyfikowania, że dziecko wymaga opieki, można podjąć wobec niego różne rozwiązania – w zależności od okoliczności, w jakich dziecko się znalazło i zgodnie z zasadą dobra dziecka. Jeżeli rodzice dziecka nie wykonują wobec niego obowiązków rodzicielskich i wychowawczych, a prawa dziecka są zagrożone lub naruszone zgodnie z art. 109 kro, sąd wydaje odpowiednie postanowienia. Może zobowiązać rodziców oraz małoletniego do określonego postępowania, w szczególności do pracy z asystentem rodziny, realizowania innych form pracy z rodziną, skierować małoletniego do placówki wsparcia dziennego określonej w przepisach o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej lub skierować rodziców do placówki albo specjalisty zajmującego się terapią rodzinną, poradnictwem lub świadczącego rodzinie inną stosowną pomoc z jednoczesnym wskazaniem sposobu kontroli wykonania wydanych zarządzeń. Natomiast gdy zawiodły środki stosowane na podstawie art. 109 § 2 pkt 14 kro oraz wszystkie dostępne formy wsparcia rodziny wymienione w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. z 2023 r. poz. 403) i nie doprowadziły do usunięcia stanu zagrożenia dobra dziecka, zgodnie z art. 112 kro dziecko może zostać umieszczone w pieczy zastępczej. Umieszczenie małoletniego w instytucjonalnej bądź rodzinnej pieczy zastępczej ma na celu tymczasowe zastąpienie rodziców w przypadku niemożności wypełniania przez nich funkcji opiekuńczo-wychowawczej. Działania osób i instytucji systemu pieczy zastępczej ukierunkowane są na zapewnienie dziecku opieki i wychowania przez okres niezbędny dla stworzenia warunków umożliwiających mu powrót do rodziny.

4. Zasady udzielania pomocy małoletnim

Osoba udzielająca pomocy zawsze powinna respektować podstawowe wartości dziecka, zwłaszcza godność, podmiotowość i autonomię oraz jego prawo do nieskrępowanego rozwoju. W przypadku dziecka należy również uszanować prawo do kierowania się własnym systemem wartości, dokonywania własnych wyborów, jak również prawo do intymności. Podstawową zasadą w pracy z osobami małoletnimi ma być ich dobro, co oznacza, że osoby te w kontaktach z udzielającymi wsparcia mają prawa nie mniejsze niż klienci dorośli. Kontakty ze specjalistami w żadnym

razie nie mogą być realizowane pod presją ze strony instytucji i osób dorosłych decydujących w imieniu małoletniego. W takim przypadku stwierdzenia naruszenia przez instytucję lub osoby dorosłe dobra małoletniego każda osoba pomagająca może odmówić współpracy z tymi instytucjami i osobami. Dorosły ma moralny obowiązek stać w obronie praw małoletniego. Każdy specjalista powinien respektować również decyzje małoletniego jako osoby ludzkiej w zakresie kontaktów z nim.

Jednym z kluczowych elementów pomocy jest określenie sposobów reagowania na podejrzenia, że dziecko doświadcza krzywdzenia. Procedura postępowania powinna być dostosowana do specyfiki organizacji – inna w przypadku placówek oświatowych, inna w przypadku np. organizacji pozarządowych. Ważne jest, aby żaden z członków personelu nie czuł się zdany sam na siebie, gdy ma do czynienia z niepokojącą sytuacją. Procedury powinny zachęcać do szukania porady i wsparcia niezależnie od sytuacji. Również dzieci oraz opiekunowie muszą wiedzieć, do kogo mogą się zwrócić, jeśli coś ich niepokoi. W związku z tym w każdej placówce powinna zostać powołana/wyznaczona tzw. Bezpieczna Osoba, przy której dzieci będą czuły się bezpieczne i miały do niej na tyle zaufania, że w sytuacji zagrożenia krzywdzeniem lub wątpliwości związanych z zachowaniami dorosłych w stosunku do nich bez obaw zgłoszą się do tej osoby.

W sytuacji, gdy dziecko doświadczy krzywdzenia, obowiązek zapewnienia ochrony praw dziecka i zabezpieczenia jego interesów spoczywa na rodzicach, pod których władzą rodzicielską dziecko pozostaje, a jeżeli rodzice dziecka nie żyją lub są pozbawieni władzy rodzicielskiej – innych osobach, którym została powierzona opieka nad dzieckiem (np. dziadkom, pełnoletniemu rodzeństwu). Zatem jeżeli któraś z powyższych osób zgłosi się do instytucji pomagającej osobom pokrzywdzonym przestępstwem, wszelkie informacje wchodzące w zakres pomocy prawnej dotyczącej dziecka będą udzielane nie dziecku, lecz właśnie tym osobom, ponieważ po pierwsze dziecko z uwagi na swój młody wiek może mieć trudności ze zrozumieniem tych informacji, a po drugie do czasu osiągnięcia pełnoletniości nie posiada tzw. zdolności do samodzielnego dokonywania czynności procesowych i w związku z tym jego prawa – zgodnie z art. 51 § 2 kpk – wykonuje przedstawiciel ustawowy. Jeżeli dziecko doświadczyło przestępstwa i zostało wszczęte postępowanie karne, wyżej wskazane ograniczenie co do niemożności osobistego działania przez dziecko w procesie karnym podlega wyjątkowi – dzieje się tak, gdy dziecko ma zostać przesłuchane w charakterze świadka. Wówczas pomoc udzielana

małoletniemu powinna polegać także na przygotowaniu go do udziału w tym przesłuchaniu.

Pojęcie „przygotowanie do udziału w przesłuchaniu” nie ma swojej prawnej definicji, jednakże na podstawie dostępnej literatury należy rozumieć je jako spotkanie małoletniego (a także, jeżeli zachodzi taka możliwość, jego rodziców) przed przesłuchaniem z biegłym psychologiem lub inną odpowiednio przeszkoloną do tego osobą. Spotkanie składa się z dwóch etapów – edukacji i wsparcia psychologicznego. Edukacja ma dostarczyć dziecku wiedzy i wyobrażenia na temat roli świadka, procedury przesłuchania, ćwiczenia koncentracji uwagi, uważnego słuchania pytań, formułowania na nie odpowiedzi, natomiast wsparcie psychologiczne polega na przedstawieniu małoletniemu sposobów na regulację lęków i napięć związanych z udziałem w procedurach karnych (wypracowanie strategii radzenia sobie ze stresem przy wykorzystaniu indywidualnych możliwości dziecka) oraz na motywowaniu małoletniego do składania zeznań. Przygotowanie do przesłuchania stanowi także możliwość zebrania informacji na temat małoletniego oraz oceny jego fizycznego i emocjonalnego stanu oraz możliwości udziału dziecka w przesłuchaniu (przykładem przeciwwskazania przesłuchania dziecka jest np. występowanie u niego objawów stresu pourazowego, ponieważ ogranicza to możliwość uzyskania od małoletniego wartościowego materiału dowodowego oraz może mieć negatywny wpływ na jego dalszy rozwój). Niedopuszczalne jest natomiast traktowanie i postrzeganie przygotowania jako wyuczenia dziecka scenariusza przesłuchania, określonych kwestii, poprawiania jego słownictwa i stylistyki, a tym samym wpływania na treść zeznań. Jeżeli w taki sposób małoletni zostałby przygotowany do udziału w przesłuchaniu, stałby się świadkiem niewiarygodnym [Gadomska, 2008, s. 194; Zmarzlik, 2010, s. 58–79].

Przygotowanie dziecka do przesłuchania ma ogromne znaczenie. Dziecku, które dowiaduje się, że będzie przesłuchiwane, może towarzyszyć lęk i stres przed tą czynnością, poczucie bezradności, brak wiary w swoje możliwości, a niekiedy także nienawiść. Sytuacja procesowa, w jakiej znajduje się małoletni, jest dla niego często niezrozumiała i zagrażająca, a jego rozwój intelektualny i społeczno-emocjonalny stanowi dodatkową trudność w komunikowaniu się z dorosłymi, obcymi osobami np. podczas przesłuchania [Budzyńska, 2018, s. 19]. Uzyskanie przez małoletniego wiedzy na temat przesłuchania i jego przebiegu oraz tego, czego się od niego oczekuje, stanowi szansę na zapewnienie mu poczucia bezpieczeństwa i może wpłynąć pozytywnie na jakość jego zeznań,

nie odbije się negatywnie na jego psychice i uchroni go przed doświadczeniem wtórnej wiktyimizacji, czyli sytuacją, w której pokrzywdzony przestępstwem doznaje kolejnej krzywdy ze strony innych osób, w tym także organów procesowych, podczas czynności odnoszących się do traumatycznego dla niego zdarzenia czyli np. przesłuchania.

Czynność przygotowania dziecka do przesłuchania nie została uregulowana ustawowo w polskim porządku prawnym, lecz wynika z wytycznych dotyczących wymiaru sprawiedliwości w sprawach, w których osobami pokrzywdzonymi lub świadkami przestępstwa są dzieci, a także z art. 9 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/29/UE z dnia 25 października 2012 r. ustanawiającej normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw oraz zastępującej decyzję ramową Rady 2001/220/wsisw. Według wyżej wskazanych aktów małoletni, który uczestniczy w postępowaniu karnym, ma prawo do uzyskania specjalistycznej pomocy polegającej na rozwijaniu i wdrażaniu środków ułatwiających dzieciom składanie zeznań, pomocy w komunikowaniu się i uzyskania informacji o czynnościach procesowych, w których ma uczestniczyć.

Przygotowanie dziecka do przesłuchania powinno być zawsze przeprowadzane przed przesłuchaniem, niezależnie od jego trybu, i powinno składać się z edukacji oraz wsparcia psychologicznego małoletniego, ale także jego rodzica/opiekuna. Należy jednak podkreślić, że sposób przygotowania i treść przekazywanych informacji muszą być dostosowane do trybu przesłuchania i etapu procesu karnego, podczas którego przesłuchanie się odbywa [Gadomska, 2008, s. 194].

W ramach edukacji można wyróżnić edukację statyczną oraz edukację dynamiczną. Podczas edukacji statycznej osoba przygotowująca małoletniego do przesłuchania znajduje się z nim w miejscu zapewniającym dziecku poczucie bezpieczeństwa i przekazuje informacje dotyczące przesłuchania w sposób dostosowany do jego wieku i stopnia rozwoju. Informacje te powinny zawierać się w odpowiedziach na pytania: „Kto będzie rozmawiał z małoletnim podczas przesłuchania?”, „Co jest ważne w sposobie przekazywanych przez niego informacji?”, „Kiedy odbędzie się przesłuchanie?”, „Gdzie dziecko będzie opowiadało o zdarzeniach, w których uczestniczyło lub których było świadkiem?”. Ponadto w ramach edukacji statycznej warto także wyjaśnić małoletniemu treść i znaczenie przysługujących mu w związku z przesłuchaniem praw oraz ciążących na nim obowiązków. Z pewnością ułatwi to zrozumienie późniejszego pouczenia dokonywanego przez przesłuchującego podczas właściwego przesłuchania oraz da czas małoletniemu do zastanowienia się, czy chce z tych uprawnień skorzystać [Zmarzlik, 2010, s. 58–79].

Następny etap edukacji to edukacja dynamiczna i polega ona na zapoznaniu małoletniego z miejscem, w którym odbędzie się przesłuchanie. Takie działanie może mieć bardzo pozytywny wpływ na przebieg mającego odbyć się przesłuchania, ponieważ przychodząc na przesłuchanie, małoletni będzie wiedział, gdzie się ono odbędzie i że jest to bezpieczne miejsce, w którym może czuć się komfortowo [Osiak-Krynicka, 2021, s. 181–196].

Jeżeli małoletni ma zostać przesłuchany w trybie ochronnym (art. 185a–185c kpk), podczas pokazywania mu „przyjaznego pokoju przesłuchań” należy wyjaśnić, że w tym pomieszczeniu znajdują się kamery i mikrofony, które będą rejestrowały cały przebieg przesłuchania po to, aby nie trzeba było po raz kolejny go przesłuchiwać. Trzeba zapewnić dziecko, że zapis obrazu i dźwięku będzie odtwarzany jedynie podczas rozprawy, ale nigdy nie pojawi się w telewizji lub Internecie. Jeżeli małoletni zada jakies pytania dotyczące przyjaznego pokoju przesłuchań i jego wyposażenia, należy na nie odpowiedzieć. Przygotowujący do przesłuchania powinien także pokazać dziecku pokój techniczny i poinformować je, kto znajdzie się w nim podczas przesłuchania, oraz zapewnić, że podczas przesłuchania podejrzany/oskarżony nie będzie obecny. Jeżeli przesłuchanie ma odbyć się w trybie zwykłym (małoletni jest przesłuchiwany jak osoba dorosła), pomieszczenie, w którym odbędzie się przesłuchanie, także powinno zostać pokazane dziecku, zwłaszcza jeżeli czynność ma nastąpić na rozprawie. Należy wówczas pokazać małoletniemu salę rozpraw i wyjaśnić rolę oraz sposób usadzenia osób, które przebywają na sali rozpraw, wyposażenie sali, charakterystykę togi sędziego, ławników, prokuratora, adwokata i radcy prawnego. Jeżeli nie będzie możliwości zaprowadzenia dziecka i pokazania mu na żywo pomieszczenia, w którym odbędzie się przesłuchanie, wówczas wizytę w miejscu przesłuchania mogą zastąpić zdjęcia lub rysunki przyjaznego pokoju przesłuchań / sali rozpraw albo komputerowe wizualizacje tych miejsc. Ponadto w przypadku młodszych dzieci osoba przygotowująca może omówić poszczególne elementy sali rozpraw, posługując się zabawkami oddającymi umebłowanie sali sądowej, a w przypadku nastolatków – przeprowadzić symulację rozprawy głównej [Osiak-Krynicka, 2021, s. 181–196].

Przygotowujący powinni także wyposażyć każde dziecko w przeznaczoną dla małoletnich świadków broszurę opracowaną przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę. Broszura przeznaczona dla młodszych dzieci jest zatytułowana *Będę świadkiem. Poradnik dla dzieci uczestniczących w procedurach karnych*, natomiast ta skierowana do nastolatków nosi tytuł *Będę świadkiem. Poradnik dla nastolatków uczestniczących w procedurach karnych*. Wskazane publikacje zasługują na uwagę, gdyż za pomocą ilustracji

i dostosowanego do dzieci języka wyjaśniają procedurę przesłuchania. Przygotowujący powinien dać dziecku taką broszurę po zakończonej czynności przygotowania, ponieważ świadek, przeglądając ją, mógłby przypomnieć sobie przed przesłuchaniem informacje przekazane mu podczas przygotowania.

Drugim etapem, który składa się na przygotowanie dziecka do przesłuchania, jest wsparcie psychologiczne. Istnienie tego etapu jest uzasadnione faktem, iż dzieci zarówno przed, jak i trakcie przesłuchania przeżywają silne emocje spowodowane np. obawą, że sobie nie poradzą lub nie spełnią oczekiwań przesłuchującego. Celem wsparcia jest więc uaktywnienie umiejętności pomagających w sprostaniu tej sytuacji. Wsparcie psychologiczne polega po pierwsze na omówieniu z małoletnim lęków i niepokojów związanych z udziałem w postępowaniu karnym, po drugie na wypracowaniu i przećwiczeniu sposobów radzenia sobie ze stresem w nowych, trudnych sytuacjach, a po trzecie na przećwiczeniu z dzieckiem sposobów koncentracji uwagi, zdolności narracyjnych, umiejętności odpowiadania na pytania zgodnie z naczelną zasadą mówienia prawdy. W ramach wsparcia psychologicznego możliwe jest także wykorzystywanie technik behawioralnych, polegających np. na kontroli oddechu (wdechaniu powietrza przez nos, wstrzymaniu oddechu na chwilę, a następnie na powolnym wydychaniu). Dziecko może stosować tę technikę podczas przesłuchania, jeżeli poczuje, że narasta w nim niepokój i zdenerwowanie. Innym ćwiczeniem, które osoba przygotowująca powinna przeprowadzić z małoletnim w ramach wsparcia psychologicznego, jest praca nad wzmocnieniem pozytywnego sądu dziecka o sobie w roli świadka [Osiak-Krynicka, 2021, s. 181–196].

Sposób przygotowania małoletniego do przesłuchania powinien być korygowany i dostosowany do wieku i możliwości rozwojowych dziecka, a także jego stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej i przedmiotu zdarzenia objętego postępowaniem. Podczas przygotowania poszkodowanego należy unikać nadmiernej mimiki i gestykulacji oraz składania obietnic bez pokrycia (np. obiecywanie, że już nigdy nic złego mu się nie zdarzy). Trzeba zwracać się do małoletniego powoli, spokojnym i wyraźnym głosem, a język musi być dostosowany do stopnia jego rozwoju. Należy stworzyć dziecku przestrzeń do przeżywania emocji i uświadomić go, że jego niepokój jest uzasadniony, a także okazać mu akceptację, zrozumienie oraz zainteresowanie [Zmarzlik, 2010, s. 58–79].

W proces przygotowania dziecka do przesłuchania powinni zostać zaangażowani także jego rodzice (albo rodzic) lub opiekunowie, ponieważ oni także przeżywają bardzo silne, trudne emocje, a ich stan psychiczny

może negatywnie wpłynąć na kondycję i funkcjonowanie małego (zarówno przed przesłuchaniem, jak i w jego trakcie oraz po zakończeniu). Źródłem takich emocji może być: niepokój o dziecko, które jest skłaniane do opowiadania o traumatycznych dla niego doświadczeniach; obawa, że nie poradzi sobie ono z tym zadaniem lub nasilą się u niego objawy pourazowe; niepokój o ocenę zeznań dziecka przez organy wymiaru sprawiedliwości; poczucie bezradności wynikające z braku wiedzy o przebiegu przesłuchania, możliwościach ochrony dziecka i wspierania go; lęk o ocenę własnej osoby, wynikający z poczucia winy za krzywdę dziecka; obawa przed konsekwencjami składanych przez dziecko zeznań [Osiak-Krynicka, 2020, s. 53–57].

Nie ma ustawowego katalogu osób mogących przeprowadzić przygotowanie, jednakże w literaturze wskazuje się, że do tego grona zalicza się: biegłego psychologa, specjalistę psychologa zajmującego się pomocą dzieciom pokrzywdzonym przestępstwem w przystosowanym do udzielania takiej pomocy Ośrodku, psychologa pracującego z dzieckiem terapeutycznie, który włączy przygotowanie do przesłuchania w proces terapii, rodzica lub opiekuna małego, wolontariusza – opiekuna dziecka pokrzywdzonego przestępstwem, a także kuratora procesowego, przydzielanego małowemu na podstawie art. 98 i 99 kro [Budzyńska, 2018, s. 19].

Przygotowanie do przesłuchania może się odbyć zarówno kilka dni przed przesłuchaniem, jak i tuż przed jego rozpoczęciem. Z punktu widzenia dobra dziecka najlepszym rozwiązaniem jest pierwsza opcja, ponieważ można poświęcić na tę czynność tyle czasu, ile jest niezbędne do rzetelnego jej przeprowadzenia, bez konieczności opóźniania rozpoczęcia przesłuchania, co wpłynie na zmniejszenie ryzyka, że podczas właściwego przesłuchania małowemu będzie zmęczony i zniecierpliwiony (jeżeli czynność poprzedzało np. półgodzinne przygotowanie). Ponadto da to świadkowi szansę na przeanalizowanie uzyskanych informacji, zastanowienie się, czy chce skorzystać z przysługujących praw (np. prawa do odmowy złożenia zeznań), a posługując się zdobytymi informacjami na temat technik radzenia sobie ze stresem – podjąć próbę ich zastosowania. Jak wskazała Alicja Budzyńska [2018, s. 19], przygotowanie małego do udziału w przesłuchaniu może mieć także formę zajęć realizowanych w kameralnych, 3–4-osobowych grupach. Takie rozwiązanie ma szczególną wartość, gdyż uczestnicy przekonują się, że nie tylko oni doświadczyli traumatycznego doświadczenia oraz że inne dzieci też czeka przesłuchanie i mogą one w związku z tym przeżywać trudne emocje.

Miejsce, w którym odbywa się przygotowanie do przesłuchania, może być uzależnione od tego, kiedy przesłuchanie się odbywa i kto

je przeprowadza. Jednakże zawsze powinno dawać dziecku poczucie bezpieczeństwa oraz możliwość skupienia się na przekazywanych mu informacjach, bez obawy, że ktoś zakłóci przebieg tej czynności. Najlepszym miejscem byłaby placówka, w której ma odbyć się przesłuchanie. Wówczas przygotowanie mogłoby zostać przeprowadzone w pokoju przesłuchań lub na sali rozpraw (jeżeli przesłuchanie odbywa się w trybie zwykłym) bądź w innym pomieszczeniu, a dopiero potem miejsce przesłuchania mogłoby zostać pokazane małoletniemu. Jeżeli dziecko jest przygotowywane do przesłuchania przez specjalistę psychologa zajmującego się pomocą dzieciom pokrzywdzonym przestępstwem w przystosowanym do udzielania takiej pomocy Ośrodku lub psychologa pracującego z dzieckiem terapeutycznie, to najczęściej przygotowanie będzie przeprowadzone w prywatnych gabinetach tych osób i wówczas miejsce przesłuchania powinno zostać pokazane dziecku na zdjęciach. Małoletniego trzeba uprzedzić o tym, że na rozpoczęcie przesłuchania trzeba często zaczekać i jeżeli przesłuchanie ma się odbyć na sali rozpraw, zanim zostanie on zaproszony na tę salę będzie musiał poczekać na swoją kolej na korytarzu sądu lub w specjalnym pomieszczeniu dla świadków, jeżeli dany sąd takim dysponuje [Zmarzlik, 2010, s. 58–79].

5. Ewaluacja i monitorowanie prowadzonych działań

Samo stworzenie i przyjęcie Standardów Ochrony Dzieci to nie wszystko. Należy pamiętać o tym, aby organizacja/instytucja okresowo monitorowała i weryfikowała prowadzone działania z przyjętymi wcześniej standardami. Przynajmniej raz w roku osoba, która jest odpowiedzialna za kwestie związane z bezpieczeństwem dzieci, powinna przeprowadzić ewaluację standardów poprzez konsultacje z pozostałymi pracownikami, a także z rodzicami, opiekunami i dziećmi. Dokument Polityki Ochrony Dzieci należałoby przeanalizować ze szczególnym uwzględnieniem analizy sytuacji związanych z podejrzeniem krzywdzenia dzieci. Warto ocenić, które rozwiązania były skuteczne, co do tej pory się udało, w jaki sposób były komunikowane kwestie istotne w tym temacie oraz czy jest potrzeba, aby wprowadzić do dotychczasowych działań jakieś zmiany.

Konsultacje warto przeprowadzać w różnym wymiarze, mogą to być rozmowy bezpośrednie, a także anonimowe ankiety ewaluacyjne, stacjonarne bądź online, które mogą dostarczyć bardziej otwartych i szczerych informacji zwrotnych. Należy pamiętać, aby język był dostosowany do odbiorcy, tak aby zagadnienia związane ze standardami były jasne

i czytelne – pozwoli to na uzyskanie pomocnych odpowiedzi, które mogą być przydatne przy wprowadzaniu ewentualnych zmian w dotychczas obowiązujących standardach. Należy podkreślić fakt, że modyfikowanie jak dotąd działających standardów nie oznacza, że były one całkowicie złe: na ich aktualizację mogą wpływać dotychczasowe doświadczenia, zmiany personelu, ale także zmiany w obowiązującym powszechnie prawie.

Minimum raz w roku osoby odpowiedzialne za realizację Polityki Ochrony Dzieci przed krzywdzeniem oraz za pozostałe standardy powinny przeanalizować ich dotychczasowe rezultaty. W tym obszarze warto uwzględnić informacje zwrotne od całego personelu, należy omówić, czy jakieś działania związane z wdrożeniem standardów jest odbierane jako niezrozumiałe bądź trudne lub czy personel niechętnie podchodzi do jego realizacji z innych powodów.

Warto wspomnieć, że forma oraz częstotliwość prowadzonych działań monitorujących i ewaluacyjnych powinna być przemyślana i opracowana już na etapie wdrażania dokumentu Polityki Ochrony Dzieci.

W przypadku realizowania standardów ochrony dzieci przed krzywdzeniem proces monitorowania i ewaluacji jest niezbędny, pokazuje mocne strony oraz dotychczasowe sukcesy, ale także pozwala na dostrzeżenie tego, co nie działa, co możemy usprawnić, dostarcza wiedzy niezbędnej do podejmowania dalszych decyzji związanych z zapewnieniem jak najlepszego, bezpiecznego środowiska dla dzieci.

Podsumowanie

Dzieci jako istoty znajdujące się w okresie silnego rozwoju fizycznego i psychicznego potrzebują wsparcia, a przede wszystkim ochrony przeciwko działaniom, które taki prawidłowy rozwój zaburzają lub mogłyby zaburzyć. Dlatego też w placówkach świadczących pomoc dzieciom konieczne jest właściwe rekrutowanie osób do pracy z dziećmi, a także przestrzeganie Polityki Ochrony Dzieci. Inną formą takiej ochrony jest reagowanie na sytuacje zagrożenia dziecka, do czego zobowiązane są nie tylko bliskie małoletniemu osoby, ale również instytucje, które ujawniły krzywdzenie. W sytuacji, gdy dziecko doświadczyło przestępstwa i zostało wszczęte postępowanie karne, takiemu dziecku szczególnie jest potrzebne wsparcie, które uchroni je przed negatywnymi skutkami udziału w tym postępowaniu, polegające na przygotowaniu małoletniego do uczestnictwa w przesłuchaniu.

Literatura:

- Boratyńska K., Czarnecki P., Koper R., 2023, *Komentarz do art. 304 Kodeksu postępowania karnego*, [w:] Sakowicz A. (red.), *Kodeks postępowania karnego. Komentarz*, Warszawa.
- Budzyńska A., 2018, *Psychologiczna perspektywa przesłuchania dziecka*, [w:] *Przesłuchanie małoletniego świadka w postępowaniu karnym. Poradnik dla profesjonalistów*, Warszawa.
- Fenik K., 2011, *Sytuacja psychologiczna i emocjonalna dziecka krzywdzonego. Konsekwencje przemocy doświadczonej w dzieciństwie*, [w:] Zmarzlik J. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec dziecka. Procedury interwencyjne w szkole*, Warszawa.
- Gadomska A., 2008, *Przygotowanie do przesłuchania małoletniej ofiary w charakterze świadka*, „Prokuratura i Prawo”, nr 7–8, Warszawa.
- Jurczyk M., 2021, *Obowiązek denuncjacji i odpowiedzialność karna za zaniechanie tego obowiązku przez pokrzywdzonego*, [w:] Czarnecki P., Świątłowski A. (red.), *Pokrzywdzony jako uczestnik postępowań represyjnych. Czwarty wierzchołek trójkąta?*, Warszawa.
- Karasowska A., Rymaszewska G., 2011, *Rozpoznawanie krzywdzenia dziecka*, [w:] Zmarzlik J. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec dziecka. Procedury interwencyjne w szkole*, Warszawa.
- Mierzwińska-Lorencka J., 2012, *Karnoprawna ochrona dziecka przed wykorzystaniem seksualnym*, Warszawa.
- Osiak-Krynicka K., 2020, *Przygotowanie małoletniego pokrzywdzonego do udziału w przesłuchaniu w postępowaniu karnym*, [w:] Nyckowiak J., Leśny J. (red.), *Badania i Rozwój Młodych Naukowców w Polsce. Nauki humanistyczne i społeczne. Część I – Prawo*, Lublin.
- Osiak-Krynicka K., 2021, *Przygotowanie małoletniego do przesłuchania w Przyjaznym Pokoju Przesłuchań – aspekty praktyczne i teoretyczne*, „Folia Iuridica Universitatis Wratislaviensis”, t. 10, nr 2, Wrocław.
- Podlewska J., 2011, *Ochrona dziecka przed krzywdzeniem*, [w:] Zmarzlik J. (red.), *Przemoc w rodzinie wobec dziecka. Procedury interwencyjne w szkole*, Warszawa.
- Zmarzlik J., 2010, *Przygotowanie dziecka do uczestniczenia w przesłuchaniu*, [w:] Sajkowska M. (red.), *Dziecko wykorzystywane seksualnie. Diagnoza, interwencja, pomoc psychologiczna*, Warszawa.

Akty prawne:

Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550, 1429, 1606, 1615, 1667, 1860).

Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2023 r. poz. 1606).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (Dz.U. z 2023 r. poz. 289, 535, 1606).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1138, 1726, 1855, 2339, 2600; z 2023 r. poz. 289, 403, 818, 852, 1234, 1834, 1860,1963).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 1375, 1855, 2582, 2600; z 2023 r. poz. 289, 535, 818, 1606, 1860).

ZAŁĄCZNIK 1

EWALUACJA OFERTY POMOCY

Miejsce znajdowania się ośrodka

Szanowni Państwo! Zwracamy się z prośbą o dokonanie oceny naszej pracy. Wszelkie Państwa opinie i sugestie zostaną wzięte pod uwagę i przyczynią się do podniesienia jakości realizowanych działań. Ankieta jest anonimowa. Prosimy o szczerą odpowiedź poprzez zaznaczenie odpowiedniej cyfry: **1** oznacza ocenę najniższą, zaś **5** ocenę najwyższą.

Ankieta zawiera dwie strony!

DOSTĘPNOŚĆ POMOCY OSOBY PIERWSZEGO KONTAKTU

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

DOSTĘPNOŚĆ POMOCY SPECJALISTYCZNEJ

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

DOPASOWANIE FORM POMOCY DO SYTUACJI OSOBY POKRZYWDZONEJ PRZESTĘPSTWEM

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

JAKOŚĆ ŚWIADCZONEJ POMOCY

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

PRZYDATNOŚĆ UZYSKANEJ POMOCY W RADZENIU SOBIE ZE ZGŁASZANYM PROBLEMEM

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

WARUNKI LOKALOWE

1	2	3	4	5
bardzo niskie	niskie	przeciętne	wysokie	bardzo wysokie

PROSIMY O ODPOWIEDZI NA NASTĘPUJĄCE PYTANIA:

Jaka Pana/Pani zdaniem forma pomocy jest najbardziej potrzebna osobie pokrzywdzonej przestępstwem i jej rodzinie?

.....

.....

.....

.....

.....

Który element oferty pomocy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą uważa Pan(i) za najistotniejszy?

.....

.....

.....

.....

.....

Jakie zmiany wprowadziłby(-aby) Pan(i) do pracy Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą?

.....

.....

.....

.....

.....

Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny funkcjonowania Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przemocą, proszę wpisać to poniżej.

.....

.....

.....

.....

.....

ZAŁĄCZNIK 2

EWALUACJA PRACY OSOBY PIERWSZEGO KONTAKTU

Szanowni Państwo! Zwracamy się z prośbą o dokonanie oceny pracy realizowanej przez osobę pierwszego kontaktu w naszym ośrodku. Wszelkie Państwa opinie i sugestie zostaną wzięte pod uwagę i przyczynią się do podniesienia jakości naszych działań. Ankieta jest anonimowa. Prosimy o szczerą odpowiedź poprzez zaznaczenie odpowiedniej cyfry: **1 oznacza ocenę najniższą, zaś 5 ocenę najwyższą.**

Imię i nazwisko ocenianego pracownika

ZROZUMIAŁOŚĆ INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ OSOBĘ PIERWSZEGO KONTAKTU

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

WSPARCIE EMOCJONALNE PODCZAS ROZMOWY

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

POMOC W UZUPEŁNIANIU WYMAGANEJ DOKUMENTACJI

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

ZROZUMIAŁOŚĆ WYJAŚNIANIA ZASAD DZIAŁANIA I OFERTY POMOCY CENTRUM POMOCY INTERDYSCYPLINARNEJ

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

UMIĘTNOŚĆ PROWADZENIA ROZMOWY

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

PROSIMY O ODPOWIEDZI NA NASTĘPUJĄCE PYTANIA:

Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu były pomocne podczas rozmowy?

.....

.....

.....

.....

.....

Jakie zachowania osoby pierwszego kontaktu utrudniały rozmowę?

.....

.....

.....

.....

.....

Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny wsparcia uzyskanego od ocenianego pracownika Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem, proszę wpisać to poniżej.

.....

.....

.....

.....

.....

ZAŁĄCZNIK 3

EWALUACJA PRACY SPECJALISTY

Szanowni Państwo! Zwracamy się z prośbą o dokonanie oceny pracy realizowanej przez specjalistę pracującego w naszym ośrodku. Wszelkie Państwa opinie i sugestie zostaną wzięte pod uwagę i przyczynią się do podniesienia jakości naszych działań. Ankieta jest anonimowa. Prosimy o szczerą odpowiedź poprzez zaznaczenie odpowiedniej cyfry: **1 oznacza ocenę najniższą, zaś 5 ocenę najwyższą.**

Imię i nazwisko ocenianego specjalisty

ZROZUMIAŁOŚĆ INFORMACJI PRZEKAZYWANYCH PRZEZ SPECJALISTĘ

1	2	3	4	5
bardzo niska	niska	przeciętna	wysoka	bardzo wysoka

WSPARCIE EMOCJONALNE PODCZAS UDZIELANIA POMOCY SPECJALISTYCZNEJ

1	2	3	4	5
bardzo niskie	niskie	przeciętne	wysokie	bardzo wysokie

UZYSKANIE ODPOWIEDNIEJ DO SYTUACJI POMOCY

1	2	3	4	5
bardzo niskie	niskie	przeciętne	wysokie	bardzo wysokie

ZADOWOLENIE Z UZYSKANEJ POMOCY

1	2	3	4	5
bardzo niskie	niskie	przeciętne	wysokie	bardzo wysokie

POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA W KONTAKCIE ZE SPECJALISTĄ

1	2	3	4	5
bardzo niskie	niskie	przeciętne	wysokie	bardzo wysokie

PROSIMY O ODPOWIEDZI NA NASTĘPUJĄCE PYTANIA:

Jakie zachowania specjalisty były pomocne podczas rozmowy?

.....

.....

.....

.....

.....

Jakie zachowania specjalisty utrudniały rozmowę?

.....

.....

.....

.....

.....

Jeżeli jest jeszcze coś, co wydaje się istotne z punktu widzenia oceny wsparcia uzyskanego od ocenianego pracownika Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem, proszę wpisać to poniżej.

.....

.....

.....

.....

.....

ZAŁĄCZNIK 4

KARTA OBSERWACJI

Imię i nazwisko klienta		
Nr wniosku o udzielenie pomocy		
Specjalista prowadzący klienta (uzupełniający kartę obserwacji)	Osoba pierwszego kontaktu	
	Psycholog / psychoterapeuta	

Obszar pracy z osobą pokrzywdzoną	Poziom początkowy (stan po pierwszej wizycie)	Poziom uzyskany po pracy ze specjalistą (stan na)	Poziom uzyskany po pracy ze specjalistą (stan na)	Poziom uzyskany po pracy ze specjalistą (stan na)	Poziom uzyskany po pracy ze specjalistą (stan na)
Umiejętność radzenia sobie z poczuciem krzywdy oraz innymi urazami z wcześniejszych etapów życia, związanymi w sposób bezpośredni z pokrzywdzeniem przestępstwem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki
Efektywność osobista oraz przepracowanie sytuacji urazowych u osób pokrzywdzonych przestępstwem i osób im najbliższych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki
Poziom równowagi psychicznej, poziom poczucia bezpieczeństwa po sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki
Poziom sytuacji bytowej, której pogorszenie nastąpiło w związku z pokrzywdzeniem przestępstwem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bardzo niski ▪ niski ▪ przeciętny ▪ wysoki ▪ bardzo wysoki
Dodatkowe informacje istotne dla funkcjonowania klienta					

Noty o autorach



Aleksandra Rutkowska – Prezes zarządu Stowarzyszenia Wspierania Aktywności „Bona Fides”. Absolwentka socjologii na Wydziale Nauk Społecznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II oraz Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, kierunek administracja. Od początku koordynuje projekt *Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób*

pokrzywdzonych przepęstwem oraz osób im najbliższych – współfinansowany ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości. Koordynator działań punktów nieodpłatnego poradnictwa prawnego/obywatelskiego na terenie miasta Lublin, Zamość, Włodawa oraz na terenie powiatu lubelskiego i chełmskiego. Osoba pierwszego kontaktu w Okręgowym Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem w Parczewie i Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Parczewie. Pracowała także w charakterze asystenta rodziny przy OPS w Wólce, zajmowała się pracą z rodzinami przeżywającymi trudności opiekuńczo-wychowawcze. Była także pracownikiem PUP w Lublinie, gdzie zajmowała się koordynacją projektu i wsparciem doradczym jego uczestników jako specjalista ds. programów oraz liderem klubu pracy w PUP w Łęcznej, gdzie zajmowała się poradnictwem zawodowym indywidualnym i grupowym w ramach zajęć aktywizacyjnych oraz szkoleń z zakresu aktywnego poszukiwania pracy. Ponadto od nabyła doświadczenie w realizacji projektów kulturalno-społeczno-edukacyjnych dla kobiet z terenów wiejskich i organizacji pozarządowych działających dla społeczności wiejskich. Stypendystka MKiDN z 2017 r.



Iwona Przewor – absolwentka Wydziału Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Ukończyła podyplomowe Europejskie Studium Samorządowe. Ukończyła aplikację adwokacką z pozytywnym egzaminem zawodowym w 2013 r., wpisana na listę czynnych adwokatów przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Lublinie. Ukończyła Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie realizowane przez IPZ i Niebieską Linie. Jest edukatorem programu pracy ze sprawcami

przemocy domowej. Ukończyła szkolenie z zakresu pracy z dorosłymi ofiarami zgwałceń. Jest trenerem po ukończeniu Studium Trenerskim w trakcie certyfikacji Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. Współpracowała z Bankiem Światowym, Ministerstwem Pracy i Polityki Społecznej w ramach projektów badawczych, partycypacyjnych i aktywizacyjnych. Prowadzi indywidualną praktykę adwokacką w ramach kancelarii Przewor i Wspólnicy. Kancelaria Adwokatów i Radców Prawnych Spółka Partnerska.

Od kilkunastu lat zajmuje się pomocą prawną dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Trener szkoleń specjalistycznych adresowanych do pracowników służb pomocowych.



Ewa Kalińska-Grądział – psycholog/psychoterapeuta (Katolicki Uniwersytet Lubelski) oraz trener I i II stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego (certyfikat nr I 286 i 493). Ukończyła 4-letnią Szkołę Psychoterapii INTRA w Warszawie, Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, Szkołę Analizy Transakcyjnej oraz liczne szkolenia dotyczące pomocy dzieciom i młodzieży (praca systemowa, psychoterapia poznawczo-behawioralna). Wpisana na listę terapeutów EMDR <https://emdr.org.pl/terapeuci/>.

Od kilkunastu lat zajmuje się psychoterapią osób dorosłych i dzieci. Prowadzi psychoterapię indywidualną i terapię rodzin. Współpracuje jako psychoterapeutka z Centrum Pomocy Interdyscyplinarnej w Lublinie, Poradnią Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży oraz Ośrodkiem Psychoterapii i Rozwoju Progress w Lublinie. Trener „Szkoły dla Rodziców i Wychowawców” oraz programu „Chronimy dzieci”.



Dr Wiesław Talik – asystent badawczo-dydaktyczny w Instytucie Nauk Socjologicznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Psycholog, coach, doradca kariery, mentor, trener I i II stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego (certyfikat nr I/364 i II 501).

Ukończył Studia Podyplomowe z Doradztwa Zawodowego, Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, Kurs Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, Kurs Terapii Poznawczo-Behawioralnej Dzieci i Młodzieży, Szkołę Analizy Transakcyjnej oraz szkolenia z zakresu pomocy psychologicznej osobom doznającym przemocy. Posiada doświadczenie w pracy w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem jako psycholog i doradca zawodowy.



Marta Szczodrak – psycholożka, interwentka kryzysowa, psychotraumatolożka, trenerka umiejętności psychospołecznych. Ukończyła certyfikowane szkolenie z pomocy psychologicznej i interwencji kryzysowej Instytutu Psychologii Zdrowia, psychotraumatologię praktyczną w Pomorskim Centrum Psychotraumatologii, oraz studium przeciwdziałania przemocy domowej. Pracuje z młodzieżą i dorosłymi z doświadczeniem traumy i objawami stresu pourazowego w nurcie terapii poznawczo-behawioralnej,

metodą przedłużonej ekspozycji. Ukończyła międzynarodowy cykl szkoleń z obszaru pracy z dziećmi i młodzieżą doświadczającymi krzywdzenia, organizowany przez PROMISE i zakończony certyfikatem „Base-Child Abuse and Neglect” oraz certyfikowany cykl szkoleniowy „Trauma Focused Cognitive Behavioural Therapy (TF-CBT)” także organizowany przez PROMISE we współpracy z Marie Cederschiöld University w Szwecji. Współpracuje z marką SzumLasu w zakresie realizacji wydarzeń z obszaru terapii dziką przyrodą, wykorzystując elementy survivalu, bushcraftu. Na co dzień pracuje w Fundacji Sempre a Frente, gdzie odpowiada za Centrum Pomocy Dzieciom w Lublinie.



Dr Katarzyna Osiak-Krynicka – doktor nauk prawnych; asystent adwokata; asystent w Katedrze Postępowania Karnego w Instytucie Nauk Prawnych (Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej). Pod kierunkiem prof. dr hab. Katarzyny Dudki napisała i obroniła z wyróżnieniem rozprawę doktorską pt. *Dziecko jako uczestnik procesu karnego*. Autorka ponad 30 publikacji naukowych poświęconych problematyce udziału dziecka w procesie karnym, przestępstw na szkodę

dzieci, a także wykorzystania metod kryminalistycznych w postępowaniu karnym, które zostały opublikowane prestiżowych czasopismach prawniczych, m.in. „Prokuratora i Prawo” czy „Probacja”. Prowadzi zajęcia ze studentami z przedmiotów: Postępowanie karne, Postępowanie w sprawach o wykroczenia, Międzynarodowa pomoc prawna w sprawach karnych, Postępowanie karne skarbowe. Od 2021 roku wolontariuszka w Kancelarii Adwokackiej Moniki Horny-Cieślak, gdzie zajmuje się sprawami dotyczącymi przemocy wobec małoletnich oraz kobiet.



Lidia Osiaj-Furgała – ukończyła Wydział Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II na kierunku prawo, studia podyplomowe w zakresie zarządzania projektami europejskimi, liczne szkolenia z zakresu pracy z osobami pokrzywdzonymi przemocą m.in. „Zasady udzielania profesjonalnej pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem”, „Praca z dziećmi ze szczególnym uwzględnieniem przemocy seksualnej”. Posiada doświadczenie w pracy: specjalisty ds. prawnych

w administracji, osoby pierwszego kontaktu w Okręgowym Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem i Lokalnych Punktach oraz asystenta rodzinnego w Centrum Wsparcia Rodzin w Stowarzyszeniu Wspierania Aktywności „Bona Fides”. Koordynator projektów z zakresu pomocy społecznej oraz wsparcia grup zagrożonych wykluczeniem; certyfikowany terapeuta środowiskowy w centrum pomocy psychologicznej dla dzieci i młodzieży; współautorka publikacji dotyczących interdyscyplinarnego ujęcia działalności podmiotów pomocowych. Wiceprezes w zarządzie Stowarzyszenia Forte.



Dr Michał Wiechetek – psycholog/psychoterapeuta, doradca zawodowy, trener, pracownik naukowy Instytutu Psychologii Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Ukończył 4-letnią Szkołę Terapii Poznawczo-Behawioralnej Centrum CBT-EDU w Warszawie. Absolwent studiów podyplomowych z zakresu statystycznej analizy danych na Wydziale Matematyki Fizyki i Informatyki Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej oraz z doradztwa zawodowego w Wyższej Szkole Nauk Społecznych w Lublinie.

Od kilkunastu lat zajmuje się psychoterapią i doradztwem zawodowym dla osób dorosłych i dzieci. Współpracuje jako psychoterapeuta / doradca zawodowy z Poradnią Psychologiczną dla Dzieci i Młodzieży w Krasnymstawie, Ośrodkiem Psychoterapii i Rozwoju Progress w Lublinie oraz Instytutem Psychoprophylaktyki i Psychoterapii Natanaelum.



Małgorzata Czarnecka – Absolwentka nauk o rodzinie, dziennikarstwa i komunikacji społecznej Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II oraz podyplomowych studiów z Zarządzania Gospodarką Społeczną na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończyła szkolenia: Zarządzanie projektami PRINCE2® Foundation, zarządzanie projektami według standardu PMI, CERTYFIKOWANY TRENER oraz liczne szkolenia z zakresu tworzenia, prowadzenia i budowania potencjału podmiotów ekonomii społecznej, budowania partnerstw publiczno-społecznych, współpracy lokalnej. Od kilkunastu lat zajmuje się pracą ze społecznościami lokalnymi województwa lubelskiego oraz organizacjami pozarządowymi / grupami nieformalnymi w obszarze tworzenia podmiotów trzeciego sektora, budowania ich potencjału, pozyskiwania środków na działalności, tworzenia strategii, budowania partnerstw i animacji współpracy.



Natalia Zielińska-Burda – magister psychologii Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, absolwentka podyplomowych studiów pedagogicznych w Wyższej Szkole Zarządzania i Administracji w Zamościu. Ukończyła Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie realizowane przez IPZ i Niebieską Linie. Przez ponad 8 lat pracowała z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przesłaniem jako psycholog i osoba pierwszego kontaktu.



Agnieszka Jaśkowska – pracownik socjalny / doradca życia rodzinnego, absolwentka Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II w Lublinie. Posiada przygotowanie do profesjonalnego świadczenia pracy socjalnej dzięki ukończeniu studiów na kierunku praca socjalna, specjalność: przeciwdziałanie problemom społecznym, oraz na kierunku nauki o rodzinie, specjalność: praca socjalna z rodziną. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej, osobami pokrzywdzonymi przestępstwem oraz osobami doznającymi przemocy domowej. Posiada również doświadczenie we wspieraniu oraz towarzyszeniu rodzinom znajdującym się w kryzysie. Obecnie pracuje w Centrum Usług Społecznych w Świdniku, gdzie podejmuje działania na rzecz organizowania społeczności lokalnej oraz udziela poradnictwa rodzinnego/socjalnego. Współpracuje także z Fundacją Aktywnej Pomocy, gdzie wspiera działania na rzecz świadczenia usług społecznych, oraz ze Stowarzyszeniem Wspierania Aktywności „Bona Fides”, gdzie przez kilka lat

pracowała na stanowisku osoby pierwszego kontaktu, a obecnie jest autorką materiałów edukacyjnych. Stale poszerza swoją wiedzę w zakresie przeciwdziałania przemocy domowej.



Dr Iwona Ulfik-Jaworska – doktor nauk humanistycznych w dziedzinie psychologii, absolwentka Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, autorka i współautorka publikacji z zakresu psychologii wychowawczej. Była wieloletnim nauczycielem akademickim w Instytucie Psychologii Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, obecnie jest adiunktem na Uniwersytecie Radomskim. Ukończyła szkolenie podyplomowe „Podejście systemowe w terapii rodzin” atestowane

przez Sekcję Naukową Psychoterapii Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego; I stopień „Terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach”, szkolenie z Analizy Transakcyjnej, szkolenie „Profesjonalna praca z rodzinami, w których dochodzi do przestępstw” oraz Szkołę Trenerów Progress. Obecnie kończy 4,5-letnie całonocne szkolenie z psychoterapii atestowane przez Polskie Towarzystwo Psychiatryczne. Prowadzi terapię indywidualną oraz terapię par i rodzin. Współpracuje jako psycholog/psychoterapeuta z Centrum Pomocy Interdyscyplinarnej, Ośrodkiem Psychoterapii i Rozwoju Progress w Lublinie oraz Poradnią Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży w Lublinie. Posiada wieloletnie doświadczenie trenerskie, od ponad 20 lat prowadzi szkolenia rozwijające kompetencje psychospołeczne, kompetencje wychowawcze oraz umiejętności budowania bliskich więzi w relacjach partnerskich i małżeńskich

Szeroki zakres tematyczny czyni publikację niezwykle wartościową, która powinna stać się obowiązkową lekturą dla specjalistów pracujących z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Ponadto wytyczenie nowatorskich trendów i standardów w udzielaniu pomocy powinno być inspiracją dla Ustawodawcy oraz osób odpowiedzialnych za koordynację instytucji pomocowych.

Prezentowana publikacja wychodzi naprzeciw istotnym oczekiwaniom osób pokrzywdzonych przestępstwem szukających pomocy, jak również specjalistów z nimi pracujących. Autorzy podjęli się i z powodzeniem zdefiniowali standard pracy pracowników służb pomocowych.

Z RECENZJI DR. JAKUBA KOSOWSKIEGO
WYDZIAŁ PRAWA I ADMINISTRACJI
UNIwersytet Marii Curie-Skłodowskiej



www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl



Publikacja powstała w ramach projektu „Standaryzacja świadczonej pomocy w ramach Sieci Pomocy Pokrzywdzonym Przeszestępstwem jako narzędzie zwiększenia efektywności świadczonej pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz osób im najbliższych” współfinansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości.

ISBN 978-83-67843-11-9

