



*Maria Kopec, Dagmara Woźniakowska, Dominik Wzorek* ■

## Asysta dla osób pokrzywdzonych przestępstwem – ewaluacja programu pilotażowego

### Assistance for crime victims: Evaluation of the pilot programme

**Abstrakt:** Program „Asystent osoby pokrzywdzonej przestępstwem” realizowany przez Fundację Pomocy Ofiarom Przestępstw i Niebieską Linie miał na celu wsparcie ofiar poprzez obecność asystentów podczas czynności procesowych. Pilotaż objął szkolenie wolontariuszy z zakresu prawa, psychologii i traumy. Ewaluacja programu – w formie ankiet i wywiadów z asystentami, ofiarami i funkcjonariuszami – wykazała wysoką ocenę przydatności szkoleń i realną pomoc asystentów. Wolontariusze wnieśli wsparcie emocjonalne i praktyczne, ułatwiając ofiarom kontakt z instytucjami. Badania wskazują na potrzebę dalszego rozwoju systemowego wsparcia i ugruntowania roli asystenta w strukturach pomocowych. Podkreślono również znaczenie wolontariatu, jakości szkoleń oraz współpracy z instytucjami publicznymi.

**Słowa kluczowe:** asystent osoby pokrzywdzonej, wolontariat, ofiara przestępstwa, wsparcie ofiary przestępstwa, wiktyimizacja

**Abstract:** The programme “Assistant for crime victims”, implemented by the Crime Victims Assistance Foundation and the Blue Line, aimed to support victims by having assistants present during legal proceedings. The pilot programme entailed training volunteers in law, psychology and trauma. Surveys and interviews with assistants, victims and law enforcement conducted to evaluate the programme rated the usefulness of the training highly and demonstrated the real support provided by the assistants. The volunteers provided emotional and practical support, facilitating interactions between victims and institutions. The findings emphasize the need for

**Maria Kopec,** Uniwersytet Warszawski, Polska, m.kopec18@uw.edu.pl, ORCID: 0000-0003-0165-8755

**Dr hab. Dagmara Woźniakowska, prof. UW,** Uniwersytet Warszawski, Polska, dagmara.wozniakowska@uw.edu.pl, ORCID: 0000-0002-3212-8901

**Dominik Wzorek,** Instytut Nauk Prawnych PAN, Polska, d.wzorek@inp.pan.pl, ORCID: 0000-0001-5274-2784

further systemic support for developing and formally recognising assistants within aid structures. The importance of volunteer involvement, training quality and collaboration with public institutions was also highlighted.

**Keywords:** victim assistant, volunteering, crime victim, crime victim support, victimization

## 1. Wprowadzenie

Osoby, które stały się ofiarami przestępstw, bardzo często nie są w stanie w trudnej dla nich sytuacji działać sprawnie w celu ochrony swoich praw. Stąd ogromną rolę odgrywa wsparcie innych osób, które są w stanie wspierać je w ich działaniach. W Polsce obowiązujące przepisy postępowania karnego w art. 299 a § 1 k.p.k. przewidują możliwość uczestnictwa w czynnościach procesowych z udziałem pokrzywdzonego na etapie postępowania przygotowawczego osoby przez niego wskazanej, jeżeli nie uniemożliwia to przeprowadzenia czynności albo nie utrudnia jej w istotny sposób. Przepis ten jest implementacją do polskiego prawa postanowień art. 3 ust. 3 oraz 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/WSiSW. Jest on uwarunkowany wyłącznie interesem pokrzywdzonego (Mierzwińska-Lorencka 2019).

Jak wskazuje się w literaturze, istotą tego przepisu jest zapewnienie komfortu psychicznego pokrzywdzonego, występującego najczęściej w tym przypadku jako świadek zdarzenia, zawiadamiający o popełnieniu przestępstwa (Kochel 2024: 217–218). Uzyskanie takiego wsparcia ze strony osoby, do której pokrzywdzony ma zaufanie, stanowi istotny element zapewniania poczucia bezpieczeństwa i swobody zeznań takiego świadka (Mazowiecka 2016: 18).

Stąd też Fundacja Pomocy Ofiarom Przestępstw, wspólnie z organizacją „Niebieska Linia” Instytut Psychologii Zdrowia, zrealizowała pilotażowy program „Asystent pokrzywdzonego przestępstwem”. W idealnym założeniu program ten i funkcjonujący w jego ramach asystent ofiary przestępstwa powinien stać się elementem Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem (SPOPP) (FPOP 2024: 5–7). Sieć ta stanowi państwowy system wsparcia dla ofiar przestępstw, który działa w oparciu o standardy opracowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości i finansowany jest ze środków Funduszu Sprawiedliwości. System ten składa się z 286 placówek ulokowanych w całej Polsce (46 okręgowych ośrodków pomocy oraz 240 lokalnych ośrodków pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem).

Zadaniem wolontariusza pełniącego funkcję asystenta ofiary jest wpieranie osoby, zwłaszcza poprzez obecność w trakcie czynności procesowych – na mocy przytoczonego powyżej art. 299a § 1 k.p.k. Zgodnie z informacjami zamieszczono-

nymi w przewodniku wydanym przez Fundację Pomocy Ofiarom Przestępstw, każda osoba pokrzywdzona przestępstwem może otrzymać pomoc asystenta (FPOP 2024: 13).

Celem niniejszego opracowania jest ocena tego pilotażowego programu asysty dla osób pokrzywdzonych. Ewaluacja ta została przeprowadzona przez Zakład Kryminologii Instytutu Nauk Prawnych PAN we współpracy z Instytutem Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego w latach 2023–2025 na zlecenie Niebieskiej Linii. Aby dokonać oceny tego programu, postanowiliśmy skupić się na trzech elementach:

1. Jak wolontariuszki i wolontariusze oceniają cykl szkoleń mających przygotować ich do pełnienia funkcji asystenta osoby pokrzywdzonej?
2. Jak funkcjonuje w praktyce program asysty? Z jakimi trudnościami spotyka się realizacja założeń programu i jak można poprawić jego funkcjonowanie?
3. Jak funkcjonowanie programu asysty oceniają jego beneficjentki i beneficjenci – osoby pokrzywdzone przestępstwem?

W ramach ewaluacji przeprowadzone zostało badanie ankietowe wśród asystentów oraz pracowników instytucji zajmujących się ściganiem przestępstw, dotyczące oceny szkoleń realizowanych przez Niebieską Linie w ramach programu. Następnie zrealizowane zostały wywiady pogłębione z wolontariuszami biorącymi udział w programie (14 osób), osobami pokrzywdzonymi korzystającymi ze wsparcia asystentów (10 osób) oraz z pracownikami instytucji zajmujących się ściganiem przestępstw, mającymi kontakt z pokrzywdzonymi, tj. policji i prokuratury (13 osób, w tym 4 policjantów/policjantek, 1 emerytowana policjantka, 5 prokuratorów, 1 asystent prokuratora oraz 2 asesory prokuratury). Dla każdej z grup opracowany został odpowiedni scenariusz wywiadu. Wywiady były realizowane przez badaczy zarówno w formie stacjonarnej, jak i online z zapewnieniem anonimowości rozmówców. Zachowanie anonimowości osób ankietowanych oraz osób udzielających wywiadów wymagało nadania poszczególnym ankietom oraz wywiadam odpowiednich kodów. W niniejszym artykule wypowiem poszczególnych osób ankietowanych oznaczone zostały symbolami ID wraz z numerem wypełnionej ankiety. Z kolei wywiady oznaczone zostały symbolami P – w przypadku pokrzywdzonych, A – w przypadku asystentów oraz F – w przypadku funkcjonariuszy, czyli pracowników instytucji zajmujących się ściganiem przestępstw, mających kontakt z pokrzywdzonymi. Do każdego oznaczenia dodana została liczba odpowiadająca kolejności przeprowadzenia wywiadu. Mamy oczywiście świadomość, że prezentowane przez nas wyniki badań mają charakter niezwykle ograniczony. Po pierwsze, potrzeby osób pokrzywdzonych przestępstwami mogą różnić się w zależności od wykształcenia tych osób, miejsca zamieszkania, płci, a nawet wieku. My jednak rozmawialiśmy jedynie z osobami, które skorzystały z programu, a więc były w jakiś sposób wyselekcjonowane do udziału w nim. Po drugie, przeprowadzone przez nas wywia-

dy z przedstawicielami instytucji zajmujących się ściganiem przestępstw miały jedynie charakter uzupełniający i z pewnością nie uwzględniają różnorodności doświadczeń osób pracujących w różnych jednostkach, różnie rozmieszczonych geograficznie oraz na różnych szczeblach instytucji.

## **2. Asysta dla osób pokrzywdzonych przestępstwem – rozwiązania modelowe**

### **2.1. Historyczny rozwój wsparcia dla ofiar przestępstw**

Prawie do końca XIX wieku bez aktywnego udziału ofiary nie mogło być nawet mowy o prowadzeniu procesu karnego, z wyjątkiem nielicznych spraw, gdy zachowanie przestępcy godziło bezpośrednio w interesy państwa. W ogromnej większości przypadków to ofiara dostarczała bodźca, dowodów i środków finansowych koniecznych do wykrycia i osądzenia przestępstwa (Walklate 2007: 20). Wiek XVIII przynosi jednak pewne zmiany – rodzi się nowożytne prawo karne, a klasyczna szkoła prawa karnego interesuje się przede wszystkim czynem sprawcy. To właśnie z tym czynem związana jest kara, bez względu na to, kim jest sprawca oraz jego ofiara (Falandyś 1976: 14). Dodatkowo, autorytet władcy absolutnego oparty jest na narzuceniu obywatelom przepisów kodeksów karnych, a zagwarantowanie ich przestrzegania ma być wyrazem siły władcy. Na przełomie XVIII i XIX wieku w wielu państwach powstają coraz sprawniej działające aparaty ścigania (policja i prokuratura). Demokratyzuje to dostęp ofiar przestępstw do wymiaru sprawiedliwości. Ktoś w ich imieniu ściga przestępstwo, domaga się kary za krzywdę ofiary. Mniej ważne stają się sytuacja materialna pokrzywdzonego i jego prywatne możliwości domagania się ukarania sprawcy. Mocny symbolizm bezbronnych ofiar nie dość, że staje się mocniejszy, to jeszcze jest w znaczący sposób kształtowany publicznie poprzez media i państwowy stosunek do przestępstwa i sprawców (Walklate 2007: 30–31). Paradoksalnie jednak to także moment, kiedy rola pokrzywdzonego zostaje sprowadzona do roli świadka. W procesie karnym przestaje on być aktywną stroną, a sam proces staje się rozgrywką między sprawcą przestępstwa a państwem, które go karze za złamanie reguł narzuconych przez to państwo. Rola ofiary przestępstwa na niemal dwieście lat staje się w procesie karnym marginalna. Tę właśnie sytuację miał na myśli Nils Christie (1977) pisząc, że konflikt między sprawcą a ofiarą stał się własnością państwa.

Lata 60. i 70. XX wieku przynoszą kolejną zmianę. Pojawia się silne akcentowanie konieczności przywrócenia ofiarom przestępstw sprawczości i aktywnej roli w procesie karnym (Stępień 2021: 15). Pierwszym międzynarodowym dokumentem, który zwracał uwagę na konieczność wzmocnienia praw osób pokrzywdzonych w procesie karnym i uznania ich podmiotowości, była Deklaracja

ONZ o podstawowych zasadach sprawiedliwości dla ofiar przestępstw i nadużyć władzy z 1985 roku. Nie był to jeszcze akt powszechnie obowiązujący, ale wskazywał kierunek, którym powinien podążać rozwój prawa. Od tego czasu pojawił się szereg aktów wiążących sygnujące je państwa. Z punktu widzenia obecnie obowiązującego prawa w Polsce najistotniejsza jest Dyrektywa Unii Europejskiej 2012/29/UE ustanawiająca normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw i oczywiście przepisy prawa krajowego. Dyrektywa nakazuje państwom członkowskim Unii Europejskiej takie konstruowanie przepisów, które wzmacnia sytuację procesową osoby pokrzywdzonej przestępstwem i chroni ją przed wtórną wiktymizacją. Do zapisów Dyrektywy wrócimy w dalszej części artykułu.

Historycznie ruch na rzecz ofiar przestępstw (The Victims' Rights Movement) narodził się w Stanach Zjednoczonych na przełomie lat 70. i 80. XX wieku, będąc pokłosiem ruchu praw obywatelskich (Civil Rights Movement) oraz odpowiedzią na konserwatywny nurt neoklasyczny, domagający się „twardej” walki z przestępczością. Działacze tego ruchu opowiadali się za prawami i potrzebami ofiar przestępstw w systemie wymiaru sprawiedliwości. To właśnie ten ruch doprowadził do uchwalenia ustaw i stworzenia programów mających na celu zapewnienie pomocy ofiarom i uznania ich cierpienia (Zaykowski 2017: 6).

## **2.2. Identyfikowanie potrzeb osób pokrzywdzonych przestępstwem i sposoby ich zaspokajania**

Potrzeby ofiar przestępstw są konsekwencją procesu wiktymizacji i mogą być bardzo różne, tak jak różne są historie, których doświadczyły, oraz to, jak na nie wpłynęły. Potrzeby ogólne to przede wszystkim poczucie, że sprawiedliwości stało się zadość, a także przywrócenie poczucia kontroli oraz wiary w istnienie ładu społecznego i obowiązujące normy. Potrzeby specyficzne dla każdej ofiary można podzielić na grupy (Ten Boom, Kuijpers 2012: 160–161), spośród których najważniejsze będą potrzeby podstawowe, takie jak zapewnienie bezpieczeństwa ofierze i jej najbliższym, dachu nad głową, pożywienia i pracy. Bardzo ważne są potrzeby emocjonalne, takie jak poczucie wsparcia, troski ze strony innych osób, wsparcie asystenta, działania naprawcze ze strony sprawcy (przeproszenie, odbudowa relacji, naprawienie szkody), pomoc w psychicznym poradzeniu sobie z traumą przestępstwa czy poczucie zamknięcia sprawy. Konkretnymi potrzebami są te dotyczące działania wymiaru sprawiedliwości: szybkie wsparcie i pomoc ze strony policji, pomoc w zgłoszeniu przestępstwa, pomoc prawna, poczucie współuczestniczenia w procesie, realizowane m.in. poprzez poczucie sprawczości, możliwość wypowiedzenia się, wsparcie w razie konieczności podejmowania decyzji (np. dotyczącej złożenia wniosku o ściganie lub nie). Poza tym dla pokrzywdzonego ważne jest sprawne działanie wymiaru sprawiedliwości i konkretne konsekwencje poniesione przez sprawcę (aresztowanie, kara, zadośćuczynienie osobie pokrzywdzonej). Osoby pokrzywdzone potrzebują tak-

że informacji i to na różnych polach: przewidywanego przebiegu sprawy, swoich praw, ale także informacji o sprawcy i motywach jego działania. Ważne, by informacje te docierały do osoby pokrzywdzonej szybko i były przekazywane w sposób dla niej zrozumiały (zarówno w języku, którym mówi, jak i w sposób dostosowany do jej możliwości percepcji). Pokrzywdzeni stają też przed koniecznością zmierzenia się z szeregiem spraw praktycznych. W wielu z nich mogą potrzebować asysty. Są nimi np. transport, pomoc w naprawieniu szkody (np. zabezpieczenie domu po włamaniu, wyrobienie nowych dokumentów, zablokowanie kart płatniczych, przeprowadzenie obdukcji), pomoc w wypełnieniu różnego rodzaju dokumentów, pomoc w sprawach domowych, w wytłumaczeniu sytuacji w szkole czy pracy, pomoc medyczna. Nie mniej ważne są także potrzeby finansowe ofiary: uzyskanie odszkodowania, naprawienia szkody, kompensaty, zadośćuczynienia i pomoc przy dochodzeniu roszczeń finansowych.

Z punktu widzenia niniejszego artykułu bardzo ważnym nakazem Dyrektywy 2012/29/UE jest „prawo do specjalistycznego wsparcia”. Dyrektywa akcentuje zwłaszcza prawa osób, które są szczególnie bezbronne lub znajdują się w sytuacjach narażających je na szczególne ryzyko (np. powtarzające się akty przemocy w bliskich związkach), ofiary przemocy na tle płciowym lub osoby padające ofiarą innych rodzajów przestępstw w państwie członkowskim czy państwie, którego nie są obywatelami ani w którym nie mają miejsca zamieszkania (pkt 38).

Rodzaje wsparcia, które powinny oferować specjalistyczne służby, mogą obejmować zapewnienie schronienia i bezpiecznego zakwaterowania, pilną pomoc medyczną, skierowanie na badania lekarskie i obdukcję w celu uzyskania dowodów w przypadku gwałtu lub napaści na tle seksualnym, krótko- i długoterminowe doradztwo psychologiczne, opiekę pourazową, doradztwo prawne, dostęp do adwokata oraz specyficzne usługi dla dzieci będących bezpośrednio lub pośrednio ofiarami (pkt 38, art. 4, ust. 1).

Służby udzielające wsparcia ofiarom powinny zapewniać im: 1) informacje, doradztwo i wsparcie dotyczące praw ofiar, w tym w zakresie korzystania z rajowych systemów odszkodowań za szkody poniesione wskutek przestępstwa oraz dotyczące roli ofiar w postępowaniu karnym, także w zakresie przygotowania do udziału w procesie sądowym; 2) informacje o wszelkich istniejących specjalistycznych służbach wsparcia lub bezpośrednio kierowanie do tych służb; 3) wsparcie emocjonalne oraz, gdy jest dostępne, wsparcie psychologiczne; 4) doradztwo dotyczące kwestii finansowych i praktycznych będących skutkiem przestępstwa; 5) doradztwo dotyczące zagrożenia wtórną i ponowną wiktymizacją, zastraszaniem oraz odwetem i sposobów zapobiegania tym zjawiskom (art. 9 ust. 1). Mimo że Dyrektywa szczególnie akcentuje prawa najbardziej wrażliwych grup osób, nie oznacza to, że nie powinno się tych zapisów stosować szerzej, do wszystkich ofiar przestępstw.

Niewątpliwie osoby pokrzywdzone przestępstwem doświadczają różnorodnych, trudnych emocji (Spalek 2006: 69–75) i muszą zmierzyć się z szeregiem wyzwań natury logistycznej. Część potrzeb ofiary może być zaspokojona wyłącznie

przez profesjonalistów. To takie kwestie jak rzetelna porada prawna, pomoc medyczna, obdukcja, szybka pomoc psychologiczna i dłuższa terapia, wypłata odszkodowania czy uzyskanie kompensaty państwowej. Problem polega jednak na tym, że wiele osób pokrzywdzonych z różnych powodów nie korzysta z żadnej formy wsparcia. Przede wszystkim wiele osób w ogóle nie zgłasza tego, że padło ofiarą przestępstwa (włączając w to także poważne czyny). Niejednokrotnie uzależnia się udzielenie wsparcia osobie pokrzywdzonej od formalnego stwierdzenia, że przestępstwo miało miejsce. To nie jest jednak jedyny model. Na przykład w Szwecji i Danii, aby ofiara mogła otrzymać wsparcie, nie jest konieczne, by czyn, który ją dotknął, był zdefiniowany jako przestępstwo w kodeksie karnym. Innymi słowy, ofiara nie musi czekać, aż policja ustali, czy doszło do przestępstwa, uzależniając od tego ustalenia dostęp do wsparcia (Würtz Jensen, Thunberg 2024: 405). Inna rzecz to fakt, że nawet osoby, które zgłoszą wiktylizację, rzadko kiedy są objęte wsparciem (w Stanach Zjednoczonych, nawet w przypadku bardzo poważnych przestępstw, jest to kilkanaście procent pokrzywdzonych) (McCart, Smith, Sawyer 2010: 201–203; Zaykowski 2017: 5). Powodami są zarówno brak wiedzy o dostępności pomocy, brak dostępu do pomocy (np. mała liczba miejsc, w których można uzyskać pomoc, brak transportu), obawa przed krytyczną postawą pracowników organizacji i obwinianie pokrzywdzonych za to, że stały/stali się ofiarami przestępstw, ale także najzwyczajniej – brak potrzeby skorzystania ze wsparcia (Zaykowski 2017: 5). W tym miejscu pojawia się bardzo ważna rola organów pierwszego kontaktu. Ofiara przestępstwa trafia najczęściej na policję. Nawet jeśli policja nie ma jednostki czy oficera zajmujących się wyłącznie osobami pokrzywdzonymi, to już na tym poziomie pokrzywdzeni powinni otrzymywać rzetelną informację o tym, że mają prawo oczekiwać pomocy, od kogo (z uwzględnieniem lokalnych organizacji) i w jakim zakresie tego wsparcia mogą się spodziewać.

Potrzeby ofiar przestępstw powinny być zaspakajane przez różne podmioty: policję i prokuraturę, sądownictwo, sprawcę i inne podmioty (np. towarzystwa ubezpieczeniowe czy samorząd terytorialny). Jednak przede wszystkim zaspokojenie owych potrzeb powinno stać się jednym z celów polityki państwowej. Może być ono realizowane przez różne programy wsparcia dla ofiar przestępstw, doradztwo prawne, pomoc psychologiczną, prawidłową, empatyczną praktykę działania przedstawicieli organów wymiaru sprawiedliwości czy ochrony zdrowia, ale także przepisy prawa (m.in. karnego, postępowania karnego), uwzględniające interesy i potrzeby osoby pokrzywdzonej przestępstwem. W wielu państwach system pomocy pokrzywdzonym jest silnie wspierany przez instytucje państwowe i samorządowe. Nie da się ukryć, że najsilniejsze, systemowe rozwiązania dotyczące wspierania ofiar przestępstw mają kraje anglosaskie i państwa skandynawskie. Szwedzki Urząd ds. Ofiar Przestępstw (*Brottsoffermyndigheten*) podlega Ministerstwu Sprawiedliwości i kieruje nim Dyrektor Generalny powoływany przez rząd. Jego celem jest dbanie o prawa wszystkich ofiar przestępstw i zwracanie uwagi opinii publicznej na ich potrzeby i interesy (*Brottsoffermyndigheten*

b.d.). W Stanach Zjednoczonych przy Ministerstwie Sprawiedliwości funkcjonuje stanowisko Rzecznika Ofiar (Victims' Rights Ombudsman) (U.S. Department of Justice b.d.). W innych modelach ofiary przestępstw silne wsparcie mogą uzyskać od policji. Na przykład w Anglii i Walii istnieje stanowisko policyjnego asystenta osób pokrzywdzonych przestępstwem (*victim care officer*), a FBI posiada jednostkę dedykowaną pomocy ofiarom (*The Victim Services Division*). Zadaniem tych osób i jednostek jest informowanie, wspieranie i pomoc ofiarom w radzeniu sobie z następstwami przestępstwa oraz wspieranie w procesie wymiaru sprawiedliwości. Swoje policyjne centrum pomocy ofiarom (*Policy Centre for Victim Issues*) ma także Kanada. W niektórych państwach proces wsparcia jest w znacznym stopniu przekazany samorządom lokalnym (np. w Szwecji, Anglii i Walii czy w poszczególnych stanach Ameryki Północnej).

A zatem w niektórych państwach wsparcia dla ofiar przestępstw można, a nawet należy, szukać po stronie podmiotów państwowych. W wielu miejscach na świecie udzielają jej także organizacje pozarządowe. Te z kolei mogą operować w oparciu o pomoc państwa, stając się stałym elementem systemu wsparcia ofiar finansowanym przez państwo, lub mogą działać *ad hoc*, w zależności od tego, czy uda im się pozyskać fundusze. Organizacje pozarządowe pracują także często niemal zupełnie bezkosztowo, bazując w znacznej mierze na pracy wolontariuszy.

Pisaliśmy wyżej, że osoby pokrzywdzone przestępstwem potrzebują profesjonalnej pomocy, którą powinny pozyskiwać ze strony wyspecjalizowanych podmiotów państwowych lub samorządowych bądź organizacji pozarządowych zatrudniających m.in. psychologów czy prawników. Jednak nie zawsze potrzebują pomocy fachowców. Po przestępstwie ofiara staje przed koniecznością zmierzenia się z różnymi drobniejszymi problemami, z którymi na ogół zostaje pozostawiona sama sobie, a które są jednak obciążające psychicznie i stanowią wyzwanie logistyczne. Momenty w czasie postępowania karnego i w związku ze skutkami przestępstwa, w których osobom pokrzywdzonym niewątpliwie przydałaby się obecność życzliwej osoby trzeciej, to na przykład:

- pomoc z transportem (zawiezienie na obdukcję, odebranie dzieci z przedszkola lub szkoły, dowieszenie rodziny osoby pokrzywdzonej do szpitala);
- informacja o etapach postępowania czy procedurze udzielana nie jednocześnie, ale kilkakrotnie w czasie postępowania (na jakim etapie się znajduje, czego można się spodziewać w kolejnym kroku);
- wsparcie ofiar i świadków w trakcie rozprawy poprzez towarzyszenie im w sądzie (w państwach, gdzie jest to prawnie możliwe, także na rozprawach), oraz składanie z pokrzywdzonymi wizyty zapoznawczej w sądzie przed rozprawą, by zaznajomić ich z samym budynkiem czy procedurami;
- życzliwe wsparcie w czasie kontaktów z przedstawicielami wymiaru sprawiedliwości (przesłuchanie, wgląd w akta, zeznania w sądzie) oraz przy udzielaniu pomocy medycznej;
- asysta w urzędach i w instytucjach (np. przy wyrobieniu nowego dowodu osobistego, zgłoszenia szkody w zakładzie ubezpieczeniowym);

- asysta językowa: im bardziej kulturowo zróżnicowane państwo, tym cenniejsi są wolontariusze mówiący w innych językach niż państwowy.

Jak łatwo można zauważyć, do tego rodzaju czynności wcale nie trzeba osoby o wyjątkowych kompetencjach profesjonalnych, a osoby o kompetencjach miękkich, takich jak cierpliwość, umiejętność słuchania, życzliwość oraz obycie w sądach i urzędach. Z racji tematu naszego artykułu skoncentrujemy się teraz na pomocy, jaką mogą świadczyć asystenci skupieni właśnie w organizacjach pozarządowych.

### 2.3. Rozwiązania modelowe

Tu pojawia się istotny problem: jak bardzo pomoc ofiarom przestępstw powinna być oparta na profesjonalistach, a jak dalece może być ona oddana w ręce wolontariuszy? W niektórych krajach (na przykład w Norwegii) wsparcie dla ofiar jest realizowane wyłącznie przez profesjonalistów, podczas gdy w innych krajach (na przykład w Danii) jest ono udzielane przez wolontariuszy. Niektóre kraje stosują modele mieszane, które też mogą różnie wyglądać. Na przykład w Austrii, Estonii, Finlandii, Szwecji i na Malcie profesjonalści mogą stanowić mniejszość w organizacji, a większość pracy jest wykonywana przez wolontariuszy. Inne kraje (na przykład Holandia i Belgia) stosują model mieszany, w którym profesjonalści stanowią trzon wsparcia dla ofiar, ale są wspierani przez wolontariuszy. Generalnie, jeśli chodzi o wsparcie dla ofiar i pracę socjalną w ogóle, istnieją dwa podejścia: z jednej strony istnieje tendencja do profesjonalizacji wsparcia, z drugiej jednak podkreśla się wagę pracy wolontariuszy na tych polach (Roose et al. 2012: 270).

Koncentrując się na systemach, które w znacznym stopniu angażują wolontariuszy (bo temu wszakże miał służyć opisywany tu projekt pilotażowy), należy zwrócić uwagę na dwa bardzo ważne aspekty: system szkolenia wolontariuszy i dalszego ich wspierania oraz kwestię utrzymywania wolontariuszy w ich pracy, aby inwestycja w ich szkolenie się zwróciła, a wsparcie dla osób pokrzywdzonych było systemowe i stabilne.

Aby osoba angażująca się w wolontariat czuła się w swojej roli pewnie, konieczne jest wyposażenie jej w odpowiednie kompetencje. Modele szkoleń są oczywiście różne, jednak organizacje mające największe doświadczenie w zakresie wolontariackiego wspierania pokrzywdzonych przestępstwem stawiają nie tylko na profesjonalne szkolenia, ale także na szersze wsparcie. Szwedzkie Stowarzyszenie Wsparcia Ofiar (*Brottsofferjourernas Riksförbund, BOJ*) oferuje szkolenia dla wszystkich profesjonalistów i wolontariuszy. Zarówno szkolenia wprowadzające, jak i zaawansowane są oferowane kilka razy w roku dla osób udzielających wsparcia (Kawesa 2014: 20). Angielskie Victim Support prosi o odbycie treningu wstępnego online na platformie edukacyjnej, a w miarę pozostawania w wolontariacie można korzystać z kolejnych szkoleń. W ogóle

treningi prowadzone w formie online nie są rzadkością. W Stanach Zjednoczonych Departament Sprawiedliwości powołał biuro zajmujące się wsparciem ofiar przestępstw poprzez oferowanie treningów i pomocy technicznej osobom pomagającym (The Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center). Oferuje ono m.in. Victim Assistance Training Online, które jest internetowym programem szkoleniowym w zakresie pomocy ofiarom przestępstw, adresowanym do osób udzielających pomocy ofiarom. Uczestnictwo w treningu daje możliwość rozwinięcia podstawowych umiejętności i wiedzy, których potrzebują, aby skuteczniej pomagać ofiarom przestępstw (The Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center b.d.). Tego typu treningi online wydają się wartym rozważenia rozwiązaniem jako pierwszy krok w szkoleniu.

Dodatkowo w Anglii wolontariusze mają prawo do regularnych spotkań jeden na jeden z menedżerem. Są objęci Programem Pomocy Pracownikom – wszyscy wolontariusze i pracownicy mają bezpłatny dostęp do infolinii, która może zapewnić wsparcie i porady w wielu kwestiach, w tym zdrowia i dobrego samopoczucia, relacji, opieki nad dziećmi i kariery. Mają prawo do zwrotu poniesionych wydatków i otrzymują raz w miesiącu biuletyn elektroniczny Volunteer Update, w którym mogą znaleźć informacje o nowościach od wolontariuszy w całym kraju, dodatkowych szkoleniach i kwestiach organizacyjnych (Support and Training b.d.). Poza kwestiami dostarczenia wolontariuszom wiedzy oraz wsparcia emocjonalnego w ich pracy, nie mniej ważna jest też sprawa ich pozycji w organizacjach świadczących pomoc. Rudi Roose z zespołem (Roose et al. 2012: 277) zwraca uwagę, że wolontariusze muszą w organizacjach istnieć w pełnym partnerstwie z profesjonalistami, którzy muszą ich traktować z szacunkiem, jako równoważnych członków zespołu, słuchając ich opinii, korzystając z ich doświadczeń i będąc otwartymi na ich perspektywę.

Skoro proces szkolenia jest pewną inwestycją w wolontariuszy, warto zadbać o to, by wykonywali oni swoją pracę przez jakiś czas po przeszkoleniu. Na pewno należy brać pod uwagę, nie tylko potencjalne możliwości czasowe przyszłych wolontariuszy i ich dyspozycyjność, ale także kulturę wolontariatu w poszczególnych państwach. W 60-milionowej Anglii i Walii w organizacji Victim Support w 2024 r. pracowało 1100 profesjonalnych pracowników, wspieranych przez 1600 wolontariuszy (People b.d.). W Irlandii czas pracy wolontariuszy na rzecz wspierania ofiar przestępstw sięgnął w 2024 r. 10 290 godzin (Volunteer b.d.). W dziesięciomilionowej Szwecji w 2012 r. Szwedzkie Stowarzyszenie Wsparcia Ofiar miało jedynie siedmiu etatowych pracowników i aż 1342 wolontariuszy (Kawesa 2014: 43). Szwedzki system jest bardzo mocno oparty na wolontariacie. Połowa centrów lokalnych nie ma płatnego personelu, a jedynie pracowników społecznych (Gallo, Sandeberg, Svensson 2019: 93). Dane te pokazują, że w prawie 40-milionowej Polsce powinniśmy mieć co najmniej 1100 wolontariuszy wspierających pokrzywdzonych, średnio 3,5 osoby na powiat. Nie wydaje się to liczbą niemożliwą do osiągnięcia, aczkolwiek w Polsce mamy zdecydowanie problem z osobami angażującymi się w wolontariat regularnie w ramach pracy w jakiś

organizacjach (a o taki profil wolontariusza nam chodzi w przypadku wspierania ofiar przestępstw). W 2022 r. organizacje non-profit w Polsce wykazały niewiele ponad 3 000 000 wolontariuszy. Na pierwszy rzut oka może się to wydawać sporą liczbą, jednak na przestrzeni lat zmniejsza się liczba osób zaangażowanych społecznie w sektorze non-profit. W 2014 r. wolontariuszy było pół miliona więcej (Sektor non-profit 2024: 77).

W krajach, gdzie wolontariat jest rozwinięty, przykładą się wagę do tego, żeby zainwestowane w szkolenie wolontariuszy pieniądze nie były zmarnowane. Victim Support UK wprost pisze na swojej stronie: „Wierzmy, że szkolenie jest dobrą inwestycją funduszy charytatywnych, ale prosimy, aby aplikując o rolę wolontariusza, poważnie rozważyć, czy możesz poświęcić jej rozsądną ilość czasu, aby mieć pewność, że zainwestowaliśmy te fundusze mądrze” (Support and Training b.d.). W Irlandii Victim Support NI zazwyczaj prosi wolontariuszy o poświęcenie na pracę dla organizacji minimum 4 godzin tygodniowo i jednego dnia tygodniowo na pracę przy wspieraniu świadków. Jeśli wolontariusz dysponuje mniejszą ilością czasu, jego zaangażowanie jest ustalane indywidualnie (Become a Volunteer b.d.). W Szwecji osoby wspierające pokrzywdzonych pracowały miesięcznie na ich rzecz od 4 do 12 godzin (Kawesa 2014: 34). To kolejna rzecz, na którą trzeba zwrócić uwagę w Polsce, jeśli myśli się o systemowym wsparciu ofiar przestępstw przez wolontariuszy. W naszym kraju w I kwartale 2022 r. przeciętnie jedna osoba poświęciła na pracę w ramach wolontariatu 10 godzin (Wolontariat w 2022 r. 2022: 1). Polacy bowiem chętniej angażują się społecznie aktywnie niż systemowo, uczestnicząc w takich wydarzeniach jak Szlachetna Paczka czy Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy.

Wydaje się, że rzeczą, na którą należy zwrócić uwagę, jest profil wolontariusza, a raczej wolontariuszki. Badanie szwedzkie z 2009 r. pokazało, że tylko 19% osób wspierających ofiary miało mniej niż 50 lat, a połowa z nich przekroczyła 65. rok życia. Trzy czwarte osób było kobietami. W projekcie pilotażowym Niebieskiej Linii wzięło udział zaledwie 2 mężczyzn (i 19 kobiet), więc proporcje na rzecz kobiet były znacznie wyższe. Wiek polskich wolontariuszek był też niższy (odsyłamy tu do opisu w dalszej części artykułu).

W rekrutacji wolontariuszy należy zwrócić zatem uwagę na ich dyspozycyjność czasową, ale także umiejętnie ocenić ich silne i słabsze strony, talenty i zdolności i odpowiednio zadysponować do konkretnych zadań. Znowu odwołujemy się do modelu angielsko-walijskiego, w którym nie ma jednego typu wolontariusza. Są osoby pracujące z ofiarami i wspomagające je logistycznie, istnieje wsparcie rówieśnicze (ogromnie ważna rola osób z różnych grup wiekowych), swoją rolę odgrywają osoby z doświadczeniem wiktyimizacyjnym, które stają się „głosem ofiar”, mówiąc publicznie o ich potrzebach i interesach, prawnicy czy psychologowie mogą swoją pracą *pro bono* wspierać innych wolontariuszy, którzy nie mają aż tak wysokich kompetencji (Volunteer b.d.). Jednym słowem, praca dla wolontariuszy przy wspieraniu ofiar przestępstw jest znacznie więcej niż wyłącznie asystowanie w różnych czynnościach osobie pokrzywdzonej.

### 3. Założenia projektu „Asystent ofiary przestępstwa” – rekrutacja i treści szkoleniowe

Kluczowym aspektem poprawnego funkcjonowania całego programu asysty dla osoby pokrzywdzonej jest sposób rekrutacji wolontariuszy oraz szkolenia wyposażające wolontariuszy w niezbędne umiejętności oraz kompetencje do tego, by pełnić funkcję asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem, a więc doświadczającej silnego stresu.

Zgodnie z założeniami programu asystentem mogła zostać osoba posiadająca niezbędne predyspozycje oraz dysponująca czasem pozwalającym na towarzyszenie osobie pokrzywdzonej w trakcie przesłuchań. Stąd też uznaje się, że dobrymi wolontariuszami mogą być osoby mające wykształcenie psychologiczne, prawnicze lub w zakresie pracy socjalnej, które to gwarantuje posiadanie określonej wiedzy, ale i kompetencji pozwalających na pełnienie funkcji asystenta w sposób jak najbardziej dostosowany do potrzeb i oczekiwań osób pokrzywdzonych. Po pozytywnej rekrutacji wolontariusza do programu miało miejsce szkolenie składające się z pięciu spotkań: jednego dotyczącego kwestii prawnych, trzech dotyczących kwestii psychologicznych oraz jednego w formie zajęć praktycznych. Ewaluacji podlegały jedynie cztery teoretyczne moduły szkoleniowe. W 2023 r. przeprowadzone zostały dwa cykle szkoleń: pierwszy w terminie od 5 kwietnia do 19 maja oraz drugi w terminie od 11 do 31 lipca. W badaniu dotyczącym oceny szkoleń dla wolontariuszy – asystentów pokrzywdzonych wzięło udział 15 osób spośród 22 biorących udział w obu cyklach szkoleń.

Szkolenia asystentów zostały przeprowadzone w czterech modułach:

- Moduł 1: Narzędzia prawne służące ochronie praw, wsparciu i pomocy pokrzywdzonemu przestępstwem – obejmujący m.in. kwestie związane z prawnymi regulacjami dotyczącymi praw i obowiązków osoby pokrzywdzonej przestępstwem, środków prawnych chroniących osobę pokrzywdzoną przestępstwem, a także pomocy państwowej dla osób pokrzywdzonych.
- Moduł 2: Kryzys psychologiczny w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem – jak mądrze wspierać osobę pokrzywdzoną – obejmujący m.in. zagadnienia związane z definiowaniem i objawami przeżywania kryzysu emocjonalnego, jego fazami, potrzebami osoby pokrzywdzonej w perspektywie przeżywanego kryzysu oraz roli asystenta oraz zakresu udzielanego przez niego wsparcia.
- Moduł 3: Psychologiczny obraz osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem osoby doświadczającej przemocy<sup>1</sup> – obejmujący m.in. zagadnienia związane z definiowaniem przemocy i jej rodzajami, stereotypami oraz przekonaniami dotyczącymi osób do-

---

<sup>1</sup> Moduł obejmował szkolenie na temat każdego rodzaju przemocy, nie tylko tej występującej w bliskich relacjach.

świadczających przemocy, a także sposobami udzielania wsparcia osobom doświadczającym przemocy.

- Moduł 4: Psychologiczny portret osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem przestępstw o charakterze zdarzenia traumatycznego – dotyczący m.in. zagadnień związanych z traumą i reakcją na zdarzenia traumatyczne, PTSD, zasadami kontaktu z osobami doświadczającymi sytuacji traumatycznych.

Każdy z modułów szkolenia oceniany był na podstawie odpowiedzi na siedem pytań, pozwalających dokonać ewaluacji szkolenia na różnych poziomach. Kwestionariusz ankiety zawierał pytania dotyczące tego, w jakim stopniu treści przekazywane podczas szkolenia odpowiadały oczekiwaniom wolontariuszy, w jakim stopniu zostały podniesione ich kompetencje w zakresie objętym szkoleniem, w jakim stopniu wiedza była przekazywana w sposób zrozumiały. Dwa pytania poświęcone były osobie prowadzącej szkolenie: jej wiedzy merytorycznej oraz umiejętności prowadzenia szkoleń, zaś dwa kolejne – atmosferze podczas szkolenia oraz jakości materiałów wykorzystywanych w toku szkolenia. Odpowiedź na każde z pytań była udzielana w pięciostopniowej skali.

Zbiornicze dane dotyczące poszczególnych modułów szkolenia pozwalają na wyciągnięcie kilku istotnych wniosków. Na ogół każdy z modułów szkolenia był oceniany pozytywnie, co oznacza, że w każdym przypadku zdecydowana większość ankietowanych udzieliła odpowiedzi 5 w skali dotyczącej każdego wymiaru, przy pojedynczych odpowiedziach usytuowanych niżej w skali. W przypadku zaznaczenia oceny innej niż najwyższa w danym wymiarze ankietowani mogli wpisać, dlaczego ocenili dany wymiar szkolenia w pewnym zakresie negatywnie. W przypadku pierwszego modułu jedna osoba ankietowana wskazała, że jej kompetencje w związku ze szkoleniem wprawdzie zostały podniesione, ale nie była w stanie zapamiętać wszystkich treści przekazywanych podczas szkolenia (ID\_10). W przypadku modułu drugiego jedna z osób ankietowanych wskazała, że pewnym zakresie jej oczekiwania nie zostały spełnione, ponieważ oczekiwała więcej teorii psychologicznej (ID\_2). W pozostałym zakresie ankietowani nie motywowali swoich ocen w jakiś szczególny sposób, czasem po prostu poprzestając na stwierdzeniu, że np. kompetencje zostały podniesione, ale nie w pełnym zakresie.

Oceniając poszczególne moduły w perspektywie siedmiu wymiarów, należy wskazać, że najkrytyczniej uczestnicy szkoleń ocenili moduł 1: „Narzędzia prawne służące ochronie praw, wsparciu i pomocy pokrzywdzonemu przestępstwem”. W niemal wszystkich wskazanych wymiarach wolontariusze oceniali ten moduł gorzej niż pozostałe. Wyjątkiem jest tutaj wymiar pierwszy (ocena zgodności przekazywanych treści z oczekiwaniami), w którym to wszyscy ankietowani uznali, że treści przekazywane podczas tego szkolenia odpowiadały ich oczekiwaniom. Najniżej moduł ten ocenili ankietowani w zakresie jakości przekazywanych materiałów. Dwie osoby przyznały ocenę „dwa” w skali, zaś trzy – ocenę „cztery”. W przypadku pozostałych modułów w niektórych wymiarach

pojedyncze osoby przyznawały ocenę inną niż najwyższa, co obrazują średnie oceny każdego modułu w badanych wymiarach (tabela 1). Można więc uznać, że na ogół wszystkie moduły szkoleń były oceniane przez wolontariuszy pozytywnie, a nawet bardzo pozytywnie.

**Tabela 1.** Średnia ocena poszczególnych modułów szkolenia dla asystentów pokrzywdzonego

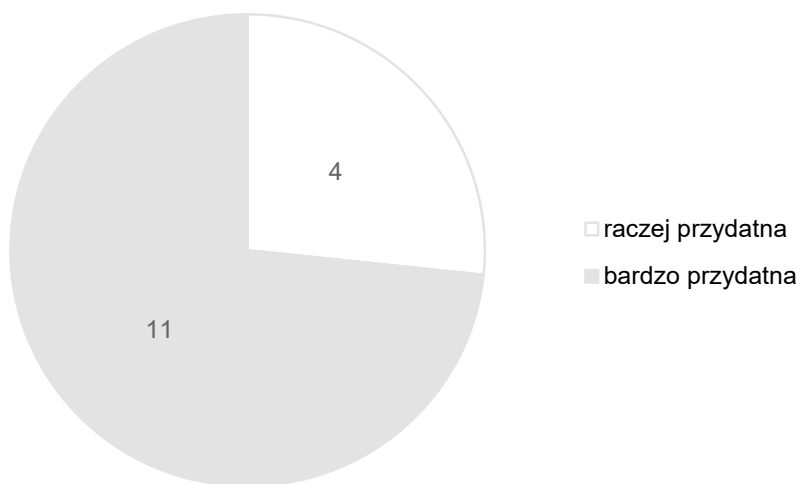
| Wymiar oceny                                                                                                                    | Moduł 1                                                                                | Moduł 2                                                                                               | Moduł 3                                                                                                              | Moduł 4                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 | Narzędzia prawne służące ochronie praw, wsparciu i pomocy pokrzywdzonemu przestępstwem | Kryzys psychologiczny w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem - jak mądrze wspierać osobę pokrzywdzoną | Psychologiczny obraz osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem osoby doświadczającej przemocy | Psychologiczny portret osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem przestępstw o charakterze zdarzenia traumatycznego |
| W jakim stopniu treści przekazywane podczas tego szkolenia odpowiadały Pana/Pani oczekiwaniom?                                  | 5,00                                                                                   | 4,87                                                                                                  | 5,00                                                                                                                 | 5,00                                                                                                                                       |
| W jakim stopniu, Pana/Pani zdaniem, zostały podniesione w wyniku szkolenia Pana/Pani kompetencje w zakresie objętym szkoleniem? | 4,93                                                                                   | 4,87                                                                                                  | 4,93                                                                                                                 | 4,93                                                                                                                                       |
| W jakim stopniu wiedza była przekazywana w sposób zrozumiały?                                                                   | 4,87                                                                                   | 5,00                                                                                                  | 5,00                                                                                                                 | 5,00                                                                                                                                       |
| Jak ocenia Pan/Pani wiedzę merytoryczną osoby prowadzącej szkolenie?                                                            | 4,86                                                                                   | 4,93                                                                                                  | 5,00                                                                                                                 | 5,00                                                                                                                                       |
| Jak ocenia Pan/Pani umiejętność prowadzenia szkoleń przez wykładowczyńię?                                                       | 4,71                                                                                   | 4,93                                                                                                  | 5,00                                                                                                                 | 5,00                                                                                                                                       |

|                                                                                |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Jak ocenia Pan/Pani atmosferę podczas tego szkolenia?                          | 4,86 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Jak ocenia Pani/Pan jakość materiałów wykorzystywanych podczas tego szkolenia? | 4,53 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Po serii pytań poświęconych poszczególnym modułom szkolenia, zadaliśmy ankietowanym ogólne pytanie o przydatność wiedzy otrzymanej podczas całego szkolenia. Zdecydowana większość (11 osób) oceniła przekazywaną wiedzę jako bardzo przydatną, pozostałe osoby – jako przydatną. Oznacza to, że ankietowani ocenili wiedzę przekazywaną podczas całości szkolenia jako przydatną do pełnienia funkcji asystenta osoby pokrzywdzonej (wykres 1).

**Wykres 1.** Ocena przydatności wiedzy otrzymanej podczas całego cyklu szkolenia (n=15)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

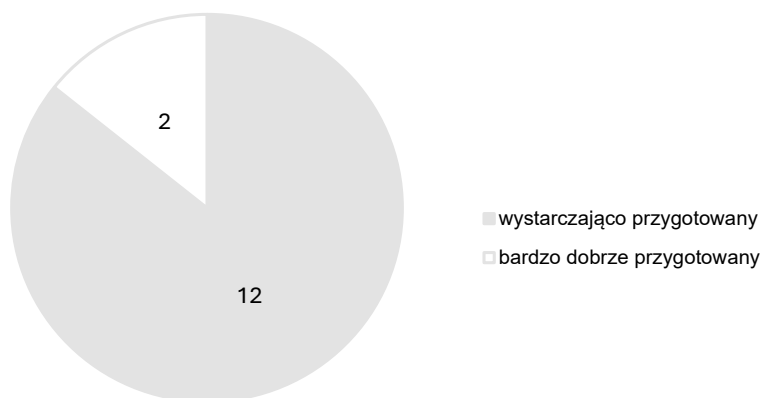
W jednej z części ankiety zadaliśmy pytanie o to, co się w szkoleniu najbardziej oraz najmniej podobało wolontariuszom. Na pytanie, co podobało im się w szkoleniu najbardziej, ankietowani wskazywali: praktyczne wskazówki dotyczące pracy z pokrzywdzonymi, poparte dodatkowo przykładami z praktyki osób prowadzących szkolenia, warsztatowa forma szkolenia oparta na grupowej współpracy, odpowiednio wyselekcjonowane treści, istotne w późniejszej pracy z pokrzywdzonymi.

Na pytanie, co podobało im się najmniej, tylko dwoje ankietowanych wyraziło drobne krytyczne uwagi dotyczące niedostatecznego omówienia teorii psychologicznych oraz braku praktycznych przykładów i ćwiczeń.

W ankiecie zadaliśmy również pytanie o to, czy są zagadnienia, które mogłyby być istotne, a które nie zostały omówione podczas szkolenia lub zostały umówione zbyt wąsko. Na to pytanie odpowiedzi twierdzącej udzieliła tylko jedna osoba, która niestety w dodatkowym pytaniu, jakie byłyby to zagadnienia, niczego nie wskazała.

Na koniec zadaliśmy ankietowanym pytanie, jak pewnie czują się wolontariusze przed podjęciem swoich zadań. Odpowiedź na to pytanie udzielana była w czterostopniowej skali, przy czym ankietowani wykorzystali tylko dwie pozycje 4 – wystarczająco przygotowany oraz 5 – bardzo dobrze przygotowany (wykres 2).

**Wykres 2.** Ocena stopnia przygotowania wolontariuszy do podjęcia zadań (n=14)<sup>2</sup>



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Wolontariusze byli pytani o ocenę szkoleń, w których uczestniczyli, nie tylko w ramach ankiet, ale także w ramach wywiadów pogłębionych. Rozmowy przeprowadzone zostały z 15 (z 21 biorących udział w programie) wolontariuszami i wolontariuszkami. Podczas rozmów pytani byli o to, co im się w szkoleniach podobało, w jaki sposób można te szkolenia ulepszyć, czego w nich zabrakło oraz jak oceniają współpracę z osobą koordynującą program. Odpowiadali również na pytanie o to, jak można usprawnić przygotowanie wolontariuszy do roli asystenta. Kilku wolontariuszy wskazało, że nie we wszystkich szkoleniach udało im się wziąć udział, więc ich ocena obejmuje te szkolenia, na których byli obecni.

#### 4. Ewaluacja cyklu szkoleń: pozytywne aspekty i ich przydatność w pracy asystenta

Wszyscy rozmówcy ocenili szkolenia bardzo pozytywnie. Najczęściej pojawiały się stwierdzenia, że szkolenia były dobrze przeprowadzone, wartościowe merytorycz-

<sup>2</sup> Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie.

nie, ciekawe i pouczające. Z uwagi na to, że wolontariuszami były osoby z wykształceniem lub w toku pobierania wykształcenia psychologicznego lub prawniczego, część osób uznała, że niektóre treści nie były dla nich nowością, ale docenili możliwość ich utrwalenia. Rozmówcy pozytywnie ocenili dobór przekazanej podczas szkoleń wiedzy teoretycznej, jednak za szczególnie cenne uznali wsparcie jej przykładami z praktyki, co było możliwe dzięki doświadczeniu osób prowadzących szkolenia, mających na co dzień styczność z podobnymi sytuacjami.

Uważam, że były naprawdę bardzo wartościowe pod względem takiej wiedzy, ale też jakichś takich praktycznych kwestii. Jednak szkolenia prowadziły osoby, które pracują na co dzień z osobami, znają ich potrzeby, no i mają po prostu jakieś wykształcenie, doświadczenie właśnie, czy psychologiczne, czy prawnicze. Dlatego było dużo takich rzeczy, na które kazały nam zwracać uwagę, które się po prostu wie z praktyki, niekoniecznie z teorii (A7).

Generalnie wszystkie szkolenia oceniono jako ciekawe. Dwie osoby wskazały część szkolenia psychologicznego o interwencjach kryzysowych jako najbardziej interesującą i przydatną. Dodatkowo wolontariuszom podobał się sposób prowadzenia zajęć, które były wzbogacone o część interaktywną, czyli ćwiczenia w parach lub grupach, odgrywane scenki czy wspólne wyjście do sądu. Dla kilku osób istotna była możliwość zadawania pytań w toku zajęć i bieżącego wyjaśniania lub uzupełniania treści, a także dostęp do materiałów i prezentacji z zajęć po ich zakończeniu, co pozwoliło na utrwalenie wiedzy.

Naprawdę jestem bardzo wdzięczna, że mogłam w tym uczestniczyć i nawet w takiej wycieczce do sądu, gdzie wszystko tak mogłam zobaczyć, że tak powiem, od podszewki i byłam świetnie przygotowana na to, żeby z kimś pójść jako to wsparcie (A8).

Wolontariusze jednogłośnie stwierdzili, że szkolenia były dla nich przydatne w asystowaniu osobom pokrzywdzonym, a zdobytą wiedzę wykorzystali w praktyce. Dwie osoby, które realizowały asystę w kilku sprawach, uznały, że niezależnie od rodzaju sprawy czy osoby pokrzywdzonej, za każdym razem wykorzystali treści przekazane podczas szkoleń. Na pytanie o to, jak wykorzystali wiedzę w praktyce, wolontariusze wskazali, że skorzystali z metod uspokajania pokrzywdzonych (np. zachęcanie do szukania kolorów w pomieszczeniu) lub oddzielania ich od sprawców podczas oczekiwania na rozprawę w sądzie. Nauczyli się też reagować na intensywne emocje pokrzywdzonych i regulować swoje własne emocje. Jedna osoba wskazała, że rozwinęła umiejętności przydatne w pracy asystenta takie jak: empatia, umiejętność słuchania, prowadzenia rozmowy z osobą pokrzywdzoną. Inna osoba podkreśliła, że szkolenia wzmocniły jej pewność siebie w zakresie posiadanych kompetencji potrzebnych do asysty, co przełożyło się na jakość udzielonego później wsparcia, a inna, że dzięki szkoleniom czuła się bezpiecznie w różnych sytuacjach wymagających asysty.

Szkolenie oceniam bardzo wysoko. Panie i psycholożki, i prawnicy widać, że się specjalizują w tym co robią i mają naprawdę praktyczną wiedzę i praktyczne

podejście i ja byłam asystentem kilku osób i czułam się dobrze przygotowana. To znaczy to, co się działo czy na sali, czy na policji, czy gdzie indziej, to z czym się spotykałam, to okazywało się, że jestem dobrze przygotowana, że wiem, co mam robić, że to mnie nie zaskakuje, że czuję się bezpiecznie (A12).

#### **4.1. Co można poprawić lub usprawnić w ramach szkoleń i przygotowania do asysty?**

Rozmówcy nie mieli większych zarzutów do szkoleń oraz stwierdzili zgodnie, że nie wymagają one diametralnej poprawy czy uzupełnienia. Chociaż wszyscy ocenili szkolenia bardzo pozytywnie, kilka osób wskazało na kwestie, które ich zdaniem należy wziąć pod uwagę w planowaniu przyszłych szkoleń, żeby je ulepszyć i usprawnić przygotowanie wolontariuszy do roli asystenta. Dwie osoby oceniły jako nużące zajęcia na temat kwestii prawnych. Zaproponowały zamiast wykładu bardziej interaktywną formę zajęć. Kilka osób podkreśliło, że przydatna byłby dla nich możliwość odsłuchania przykładowych rozmów z osobą pokrzywdzoną lub nagrań z rozprawy sądowej, zanim przystąpiły do asysty, oraz większa liczba ćwiczeń praktycznych takich jak odgrywanie scenek. Jedna osoba wskazała, że przydałaby się też możliwość odbycia indywidualnej rozmowy z osobami szkolącymi i upewnienia się co do omawianych zagadnień, z uwagi na to, że jako osoba młoda czuła się mniej pewnie ze zdobytą wiedzą w porównaniu do reszty. Odczuła potrzebę czegoś w rodzaju superwizji po odbytych szkoleniach. Pojawił się też głos, że cenna byłaby obecność i możliwość rozmowy z doświadczonym asystentem, a także, że przydatny byłby moduł szkoleniowy o doświadczeniu traumy.

Jedna z osób stwierdziła, że ograniczenie czasowe szkoleń przełożyło się na niekiedy zbyt ogólnie przekazywane informacje, których nie było czasu pogłębić. Jednej osobie zabrakło podsumowania w punktach, co należy, a czego nie należy robić, i ogólnego powtórzenia chociaż raz przedstawionej wiedzy. Inna osoba stwierdziła, że osoby prowadzące szkolenia powinny lepiej zapoznać się z wolontariuszami, choć przyznała jednocześnie, że ma świadomość, że nie mieli na to zasobów czasowych. Kolejna osoba krytycznie odniosła się do powtarzanego często zakazu spoufalania się z pokrzywdzonymi. Uznała, że jej zdaniem ten zakaz był zbyt kategoryczny i choć przyznała, że ograniczenie takiego kontaktu jest ważne dla zapewnienia sobie bezpieczeństwa, stwierdziła także, że dla udanej asysty konieczne jest nawiązanie z pokrzywdzonym relacji zbliżonej do przyjacielskiej. Inna osoba stwierdziła, że o ile nie ma uwag do samych szkoleń, to jej zdaniem w samej Niebieskiej Linii panuje „trochę chaos organizacyjny”, a szczególnie problematyczna była konieczność upominania się o dokumenty i identyfikatory osób zaufania publicznego, których ostatecznie asystenci nie dostali, a które byłyby pomocne podczas czynności w instytucjach. Pojawił się też głos, że jedna z osób nadal (na moment przeprowadzania z nią wywiadu) nie odbyła jednego szkolenia i nikt nie odpisał na jej wiadomości w tej sprawie.

Natomiast wszyscy rozmówcy wyrażali się bardzo pozytywnie na temat osoby koordynującej programem asysty, uznając ją za zaangażowaną, komunikatywną i wspierającą. Chociaż głosy o wadliwej organizacji programu były nieliczne, trzeba uznać je za ważne i wymagające uwzględnienia. Dotyczyły podstawowych kwestii, które mogą znacząco wpływać nie tylko na jakość współpracy między wolontariuszami a Niebieską Linia, ale także na jakość wykonywanej przez nich pracy i odbiór tej pracy przez pokrzywdzonych oraz instytucje, przed którymi asystenci występują.

#### **4.2. Oczekiwania aktorów instytucjonalnych odnośnie do asysty dla osób pokrzywdzonych przestępstwem**

W ramach ewaluacji przeprowadzone zostały wywiady pogłębione z pracownikami instytucji zajmujących się ściganiem przestępstw, mającymi kontakt z pokrzywdzonymi, tj. policji i prokuratury (13 osób, w tym 4 policjantów/policjantek, 1 emerytowana policjantka, 5 prokuratorów, 1 asystent prokuratora oraz 2 asesory prokuratury). Rozmówcy podczas wywiadów byli pytani między innymi o to, jak ich zdaniem powinna wyglądać asysta dla osób pokrzywdzonych przestępstwem. Jakie są ich oczekiwania jako przedstawicieli instytucji, które mają styczność z osobami pokrzywdzonymi, co do funkcjonowania takiej asysty, jakimi osobami powinni być asystenci, z jakimi kwalifikacjami oraz w jakich sprawach ich pomoc byłaby najbardziej przydatna. Zadano również pytanie o to, czym asysta nie powinna być, a więc czego asystenci nie powinni robić, by nie wpływać negatywnie zarówno na osobę pokrzywdzoną, jak i pracę instytucji czy przebieg postępowania. Osoby wskazywały szereg kwestii, które ich zdaniem powinny zostać uwzględnione w ramach asysty celem zapewnienia zgodności działania asystentów z prawem i realnymi możliwościami instytucji pracujących z pokrzywdzonymi, odpowiedniego zabezpieczenia praw osób pokrzywdzonych przestępstwem, odpowiedniego obiegu informacji oraz komfortu pracy przedstawicieli instytucji w ramach współpracy z asystentem.

##### **4.2.1. Czym powinien zajmować się asystent osoby pokrzywdzonej?**

Rozmówcy byli zgodni co do tego, jakie powinny być zadania asystenta osoby pokrzywdzonej i jaką rolę osoba asystenta powinna odgrywać. Zarówno pracownicy policji, jak i prokuratury dostrzegają, że asysta może być pomocna nie tylko dla osoby pokrzywdzonej, ale także dla instytucji, z którymi osoba ta ma styczność w ramach postępowania karnego. Z wypowiedzi nie wynika, aby oczekiwania w tym zakresie różniły się jakoś w przypadku policji i prokuratury. Można wywnioskować, że są dwa obszary, w których zdaniem rozmówców pomoc asystenta byłaby szczególnie istotna: wsparcie merytoryczne oraz emocjonalne. Większość rozmówców wskazało, że asystent powinien być osobą swia-

domą przebiegu postępowania karnego, znającą najważniejsze przepisy prawa, dobrze zaznajomioną ze sprawą, w której podejmuje się asystowania.

Zdaniem tych rozmówców wyposażenie asystenta w odpowiednią wiedzę ułatwiłoby pokrzywdzonym przechodzenie przez kolejne procedury, umożliwiłoby im lepsze zrozumienie sytuacji, obniżyłoby lęk związany z poczuciem niedoinformowania i niezrozumienia skomplikowanych kwestii (np. pouczeń czy pism procesowych), zmniejszyłoby zniecierpliwienie oczekiwaniem, niepewność wynikającą z niewiedzy o tym, co może ich spotkać podczas czynności procesowych. Obniżyłoby także oczekiwania pokrzywdzonych względem pracy organów ścigania, tym samym je urealniając.

Świadomość pokrzywdzonych ułatwia procedowanie w takich sprawach. Dlatego choćby, że pokrzywdzony wie, że ja nie mam magicznej różdżki i moje postępowanie karne nie doprowadzi do tego, że osoba uzależniona od alkoholu klęknie, przysięgnie na Matkę Boską i przestanie następnego dnia pić. No, to są tego typu rzeczy. Wyobrażenia o takiej sprawczej mocy prokuratury nie zawsze są adekwatne do tego, co jest, w czym my jesteśmy w stanie państwu pomóc (F8).

Pouczenie nie zawsze jest dostosowane do sytuacji i to właśnie mogłaby być rola asystenta, żeby przetłumaczyć treść pouczenia, dostosować ją do sytuacji pokrzywdzonego (F3).

Bieżące informowanie pokrzywdzonych przez asystenta o przebiegu postępowania stanowiłoby ułatwienie dla organów zajmujących się ściganiem przestępstw. Obecnie, jak twierdzą rozmówcy, organy ścigania nie mają zasobów i możliwości, by objaśniać pokrzywdzonym procedury w sposób dostosowany odpowiednio do ich stanu emocjonalnego i zasobów intelektualnych.

Bardzo często jest tak, że my się też nie możemy dogadać z pokrzywdzonym ze względu na emocje albo poziom umysłowy albo komunikacji. I jeżeli taka osoba przyjdzie z kimś, kto ją uspokoi, wprowadzi, zdejmie z nas obowiązek opieki nad taką osobą, to być może usprawni to czynności (F7).

To nie w kompetencjach prokuratury jest opiekowanie się pokrzywdzonym. Ja mogę wywalczyć zadośćuczynienie. Ja mogę tak bardziej materialnie się pochylić i próbować w jakikolwiek sposób pomóc. Natomiast no centrum moich działań to zawsze będzie pociągnięcie do odpowiedzialności przestępców. To jest celem działania prokuratury, nie wspieramy pokrzywdzonych i to jest problem (F8).

Odnosnie do wsparcia emocjonalnego wszyscy rozmówcy podkreślali, że rolą asystenta powinno być towarzyszenie osobie pokrzywdzonej. Chodzi przy tym o towarzyszenie emocjonalne, a nie tylko fizyczną obecność. Asystent powinien być osobą wspierającą, dodającą osobie pokrzywdzonej pewności siebie, siły, poczucia bezpieczeństwa i spokoju. Taką, która poprzez swoją obecność da osobie pokrzywdzonej poczucie, że ma oparcie w drugim człowieku. To pozwoliłoby

jej brać udział w czynnościach w większym komforcie, ale też zaufać bardziej organom i obniżyć swój lęk, a często także poczucie wstydu. Pojawił się również głos, że asystent powinien zachęcać i motywować osobę pokrzywdzoną do tego, by nie wycofywała się ze swojego stanowiska i nie zmieniała zdania w zakresie składanych zeznań, co jest szczególnie ważne w sprawach o znęcanie się czy inne przestępstwa związane z uwikłaniem w skomplikowane, oparte na zależności relacje. Jedna rozmówczyni powiedziała wręcz o tym, że asystent powinien uzupełniać „bezduszną rolę”, jaką pełnią organy ścigania.

I w pracy policjanta też nie zawsze jest to możliwe tak do końca, ponieważ tu jest pokrzywdzony. Następnym dziesięciu pokrzywdzonych siedzi na ławce i czeka na przyjęcie zawiadomienia, więc temu pokrzywdzonemu, od którego się aktualnie przyjmuje zawiadomienie, nie można poświęcić tyle czasu, ile by się chciało na to, żeby go na przykład wesprzeć, i też przesłuchanie, jeśli się przesłuchuje pokrzywdzonego, trzeba uzyskać konkretne rzeczy (F11).

Jeżeli asystent mógłby towarzyszyć, to chodzi o to psychiczne wsparcie. Ludzie w prokuraturach i policji nie są od tego, żeby brać na siebie, przyjmować ból, czyli podchodzą do tego tak bez emocji. Więc taki asystent mógłby być wskazany (F13).

Ponownie rozmówcy wskazywali, że takie wsparcie emocjonalne dla osoby pokrzywdzonej ułatwiłoby im prowadzenie czynności. Szczególnie wśród policjantów pojawiały się głosy, że łatwiej jest im przyjąć zawiadomienie czy zeznania od osoby, która jest spokojna i opanowana. Podkreślali jednak, że oni również mają niekiedy trudności w opanowaniu swoich emocji przy czynnościach z pokrzywdzonymi, po pierwsze dlatego, że zdarza się, że pokrzywdzeni są zezłoszczeni i roszczeniowi, a po drugie dlatego, że często stres pokrzywdzonych, ich silne emocje związane z doświadczeniem traumy, ale także same historie, z którymi przychodzą, są niezwykle obciążające psychicznie. Spokój podczas czynności jest zatem z punktu widzenia policjantów niezmiernie ważny dla zachowania profesjonalizmu.

Ja myślę, że w ogóle opanowanie też swoich emocji, dlatego, że nie zapominajmy, że to są policjanci, ale to są też ludzie, tak? (...) I powiedzmy no, tutaj wymaga dużo takiego profesjonalizmu też, żeby nie popłynąć w te emocje, tak? Czyli jak ja to mówię, gdzieś wypośrodkować, żeby też nie płakać z ofiarą, tak? No bo ona potrzebuje jednak tutaj wsparcia i tego takiego, no wzmocnienia, że zrobimy wszystko, żeby było okej (F12).

Dwie osoby udzielające wywiadu zwróciły uwagę na funkcję kontrolną asysty, podkreślając jej istotne znaczenie dla zapewnienia prawidłowości prowadzonych czynności procesowych. Jedna z osób wskazała, że asystent nie jest profesjonalistą z odpowiednią wiedzą na temat procedur, by móc podważać ich prawidłowy przebieg. Jej zdaniem: „asystent nie może wpływać na czynności. Taki pełnomocnik odpłatny wymaga dobrego działania od organu, a asystent

de facto tylko towarzyszy, obserwuje” (F13). Jedna osoba podkreśliła, że jej zdaniem: „jeżeli komuś przeszkadza to, że ktoś z zewnątrz przychodzi i patrzy na ręce, to znaczy, że coś ma nie halo z tymi rękami” (F7).

#### 4.2.2. Cechy i kwalifikacje dobrego asystenta osoby pokrzywdzonej

Postrzegając asystę jako przede wszystkim wsparcie merytoryczne i emocjonalne, rozmówcy wskazali kilka cech, jakie ich zdaniem powinien mieć asystent osoby pokrzywdzonej i których mieć nie powinien. Wśród cech pożądanых wymienili: dobroć, bezinteresowność, wrażliwość, życzliwość, empatię, chęć pomocy, prawdziwość (autentyczność), opanowanie, pozytywne nastawienie i chęć współpracy, serdeczność, odporność psychiczną, asertywność, pewność siebie, dyspozycyjność. Asystent powinien być też osobą zaangażowaną i odpowiedzialną, a więc taką, która traktuje swoje zobowiązanie z należytą powagą. Jedna osoba wskazała, że asystent powinien być osobą niekaraną.

Rozmówcy zgodnie stwierdzili, że asystent nie może przeszkadzać w wykonywaniu czynności procesowych. Jako przeszkadzanie rozumieli wchodzenie w rolę osoby pokrzywdzonej i wypowiadanie się za nią, wywieranie presji na tej osobie i wpływanie na treść jej zeznań, wygórowane oczekiwania względem pracowników instytucji, nadmierne współodczuwanie z osobą pokrzywdzoną. Nie powinien też oceniać osoby pokrzywdzonej ani nadmiernie się z nią spoufalać, utrzymując profesjonalny charakter relacji i „zdrowy dystans”.

Musi być [to osoba] bardzo odporna psychicznie, tak żeby się nie rozpląkała na przykład z pokrzywdzonym razem, bo to będzie, no, przysłowiowy gwóźdź do trumny. Dla pokrzywdzonego to nie będzie pomoc, tylko wręcz przeciwnie, odwrotnie (F11).

Jeśli chodzi o kwalifikacje, jakie zdaniem aktorów instytucjonalnych powinny mieć asystenci osób pokrzywdzonych, to wskazywano głównie na wiedzę psychologiczną i odpowiednią wiedzę prawną na temat funkcjonowania organów ścigania oraz podstawową wiedzę z zakresu procedury karnej. Kilkoro policjantów podkreślało, że asystenci powinni wiedzieć, jak działa policja nie tylko wobec ścigania przestępstw, ale także wewnętrznie. Dwie osoby wskazały też jako istotną wiedzę pedagogiczną i dwie osoby – wiedzę o instytucjach pomocowych. Dwie osoby zwróciły uwagę, że jeśli osobą pokrzywdzoną jest cudzoziemiec, to asystenci powinni znać co najmniej język angielski oraz posiadać odpowiednią wiedzę na temat specyficznych kodów kulturowych. Pojawiły się dwa głosy, że jeśli asystent będzie empatyczną i otwartą osobą, to kwalifikacje nie będą miały większego znaczenia.

#### 4.2.3. W jakich sprawach i jakim pokrzywdzonym najbardziej przydałaby się pomoc asystenta?

Jednoznacznie wybrzmiało z rozmów, że asysta dla pokrzywdzonych jest najbardziej potrzebna w sprawach o przestępstwa związane z przemocą domową, zwłaszcza tych, w których osoby pokrzywdzone uwikłane są w związki romantyczne ze sprawcami, choć kilka osób wspomniało też o relacjach rodzic–dziecko. Rozmówcy dostrzegli, że istotnym czynnikiem utrudniającym takim pokrzywdzonym odpowiednie zadbanie o swoje interesy jest zależność od sprawcy, w tym zwłaszcza ekonomiczna, mieszkaniowa czy związana z opieką. Część rozmówców uznała także, że asysty wymagają osoby pokrzywdzone przestępstwami seksualnymi. Jedna z osób zwróciła uwagę, że asysta powinna być dostępna zwłaszcza w sprawach o przestępstwa trudne do udowodnienia, np. w przypadku przemocy ekonomicznej czy psychicznej. Pojawił się też głos, że wsparcie asystenta powinno być dostępne przy przestępstwach przeciwko życiu i zdrowiu.

(...) wydaje mi się, że najbardziej taka funkcja może służyć ofiarom przemocy domowej, ofiarom przemocy seksualnej, ponieważ one same często się obwiniają i udział osoby, która je wspiera, którą one znają, minimalizuje ryzyko wtórnej wiktymizacji ze strony organów (F3).

Jeśli chodzi o pokrzywdzonych, którzy najbardziej zdaniem rozmówców potrzebują pomocy asystenta, to wymieniano różne grupy wrażliwe, w tym: dzieci, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, cudzoziemców (zwłaszcza kobiety). Rozmówcy wskazywali także cechy i właściwości, które czynią te osoby bardziej podatnymi na doświadczanie trudności w przechodzeniu przez proces karny. Pojawiły się w rozmowach cechy i właściwości takie jak: niski poziom intelektualny, zaburzenia psychiczne, niesamodzielność, niepewność, silne wzburzenie emocjonalne, poczucie wstydu. Kilka osób stwierdziło również, że potrzeba wsparcia jest kwestią indywidualną, zależną od wielu czynników, co oznacza, że w podobnych sprawach jedni mogą dobrze sobie radzić samodzielnie, a inni potrzebować osoby, która będzie im towarzyszyć w procedurach. Jedna osoba wspomniała, że wsparcia wymagają także osoby, które dopiero osiągnęły pełnoletność, jako że już muszą załatwiać sprawy samodzielnie, a często jeszcze nie potrafią. Jeden z rozmówców stwierdził, że wsparcia powinno się udzielać mężczyznom, którzy są ofiarami przemocy, bo: „te kobiety jednak jakoś tak bardziej są silne niż mężczyzna w kryzysie” (F6).

Ja myślę, że to byłoby wręcz pomocne, bo ja czasem obserwowałam już po tej drugiej stronie, pracując w prokuraturze, że te pokrzywdzone osoby i to różnymi przestępstwami, no, bywają tak zestresowane, że ja wręcz czułam, że gdyby ktoś z nimi był, to może byłyby spokojniejsze i byłyby zdolne i skłonne, żeby jakby spokojniej odtworzyć przebieg zdarzeń albo o tym opowiedzieć (...) (F5).

Kilkoro rozmówców podkreśliło także, że asysta nie powinna być dostępna przy każdym przestępstwie, a jedna osoba wskazała, że choć jest to w pewnym sensie dyskryminujące, to jednak taka hierarchizacja i priorytetyzacja jest konieczna, żeby asysta działała sprawnie i efektywnie. Inna osoba zaproponowała, by przy mniej poważnych przestępstwach rozwiązanie wspierające osoby pokrzywdzone w początkowych etapach postępowania karnego było w jakiś sposób zautomatyzowane.

No chyba w ramach najcięższych tych przestępstw, to tu to mówimy o tej takiej barierze psychologicznej. Ktoś nie chce spotkać tego oprawcy czy coś. Ale czy taka drobnica jakaś? Jak ktoś na przykład jakieś podstawowe informacje może sobie odszukać i może szkoda czasu? Może zapytać? Jak nie, to nie. Zapytać kolejnego, kto bardziej potrzebuje? (F4).

Pracownicy policji i prokuratury dostrzegają obszary, w których obecność asystenta byłaby cenna zarówno dla pokrzywdzonych, jak i dla nich samych. Widzą korzyści z asysty w postaci wsparcia merytorycznego i emocjonalnego, ale są również świadomi ryzyka, jakie może wynikać z obecności osoby trzeciej przy różnego rodzaju czynnościach procesowych z udziałem pokrzywdzonych. Wskazują pożądane cechy, które pozwolą to ryzyko zmniejszyć, oraz takie cechy, których przejawy sugerować powinny, że dana osoba nie spełni się w roli asystenta i może zaszkodzić zarówno pokrzywdzonemu, jak i pracy organu ścigania. Wśród rozmówców panuje zgoda co do tego, że sprawy związane z przemocą domową oraz przestępczością seksualną wymagają szczególnego wsparcia ze strony asystentów, a osoby, które potrzebują wsparcia, to osoby uwięzione w przemocowych relacjach oraz grupy szczególnie wrażliwe. W wypowiedziach pracowników policji i prokuratury nie występują istotne różnice wskazujące na to, że ich miejsce pracy, a wobec tego także rola w postępowaniu karnym, szczególnie wpływają na ich poglądy.

#### 4.3. Charakterystyka wolontariuszek i wolontariuszy „Niebieskiej Linii”

W ramach projektu zrealizowane zostały dwie tury naboru wolontariuszy. Nabór oceniany jest przez Niebieską Linie jako trudny z uwagi na charakter wolontariatu, który wymagał obecności na wszystkich szkoleniach, których terminy były sztywno określone, a także wymagał dostosowania się wolontariusza do osoby pokrzywdzonej i terminów czynności przeprowadzanych z jej udziałem. Jak wynika z wywiadów, wolontariusze i wolontariuszki dowiadawali się o możliwości wzięcia udziału w programie bezpośrednio od Niebieskiej Linii, jako że kilka osób już wcześniej współpracowało z organizacją, z Internetu poprzez psychologiczne grupy tematyczne, od znajomych związanych z Niebieską Linie lub psychologią. Kilka osób dowiedziało się o programie przypadkiem, inne aktywnie szukały wolontariatu, w tym właśnie w Niebieskiej Linii, gdzie wówczas proponowano im udział w programie asysty. W ankiecie największa grupa (5 osób)

wskazała, że informację taką uzyskała od osoby znajomej, zaś kolejne cztery – od osoby pracującej w Niebieskiej Linii. Trzy osoby zaś wskazały, że informację o programie uzyskały z mediów społecznościowych. Po jednej osobie wskazało, że samodzielnie skontaktowały się z Niebieską Linią w sprawie wolontariatu, informację o szkoleniu przekazała inna organizacja pozarządowa albo informację o możliwości zostania wolontariuszem uzyskała w swoim miejscu pracy lub nauki (wykres 3).

**Wykres 3.** Źródło informacji o programie asystentury pokrzywdzonych (n=15)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

W ramach rekrutacji przeprowadzano z wolontariuszami rozmowy kwalifikacyjne w celu weryfikacji źródła i poziomu motywacji do podjęcia wolontariatu oraz ich kondycji psychicznej. Ostatecznie w programie asysty wzięło udział 21 wolontariuszy i wolontariuszek – 19 kobiet i 2 mężczyzn. Pokrzywdzone kobiety, które współpracowały z asystentami mężczyznami, mimo początkowych obaw wynikających z faktu pokrzywdzenia przestępstwem właśnie przez mężczyzn, w wywiadach wskazały, że ostatecznie były bardzo zadowolone z asysty, a płeć nie stanowiła dla nich problemu. Byli to młodzi studenci i studentki psychologii lub prawa oraz osoby nieco starsze, w wieku około 40 lat, pracujące w zawodzie psychologa lub prawnika. Osoby z pozostałych grup wiekowych nie zgłosiły się do udziału w programie.

W pierwszej części ankiety oraz w ramach przeprowadzonych wywiadów zapytaliśmy wolontariuszy o motywację do udziału w programie asysty. W ankiecie zastosowaliśmy pytanie otwarte, aby dać możliwość wskazania ankietowanym wszelkich typów motywacji do zostania wolontariuszem. Swobodną wypowiedź w tym zakresie umożliwiliśmy także w ramach rozmów. Rozmówcy określając, co skłoniło ich do zgłoszenia się do programu, wskazywali na dwie główne przyczyny – chęć niesienia wsparcia oraz potrzebę rozwoju zawodowego lub zdobycia doświadczenia w zakresie wspierania innych osób, na potrzeby wykonywanego zawodu lub planów zawodowych. Gotowość niesienia wsparcia wynikała z empatii rozmówców, ich współczucia dla osób doświadczających krzywdy, ale też świadomości trudności, z jakimi osoby te się mierzą. Wolontariusze i wo-

lontariuszki wyrażali chęć odciążenia osoby w potrzebie przy wykorzystaniu swoich zasobów. Jedna z osób wprost wskazała, że wybór studiów prawniczych podyktowany był chęcią wspierania osób doświadczających szeroko rozumianej krzywdy, jednak realia rynku spowodowały, że zajęła się inną dziedziną prawa, gdzie nie ma kontaktu z człowiekiem. Odczuwała potrzebę wykorzystania swojej wiedzy i uczynienia jej niejako użyteczną dla drugiego człowieka.

Wie pani co, chyba taka zwykła, prosta chęć zrobienia czegoś wartościowego, bo w mojej pracy jednak skupiam się na takich bardziej – ja jestem prawnikiem – i skupiam się na takich bardziej biznesowych aspektach. (...) jednak jak szłam na studia, to bardziej motywowana chęcią pomocy innym, a moja ścieżka zawodowa potoczyła się raczej bardziej w takim biznesowym kierunku, no bo jednak w taki sposób wygląda rynek. I tak to działa, więc chciałam znaleźć coś takiego, co mi pomoże, co mi umożliwi pomoc drugiej osobie z wykorzystaniem tej wiedzy, która jest moim kapitałem (...) (A11).

Chciałam zdobyć doświadczenie praktyczne. Mam potrzebę pomagania i umacniania swojego poczucia sprawczości (ID\_17).

W zakresie samorozwoju rozmówcy szczególnie zwracali uwagę na możliwość zdobycia w ramach wolontariatu praktycznego doświadczenia w pracy z osobami pokrzywdzonymi. Zależało im na rzeczywistym kontakcie z drugim człowiekiem i sprawdzeniu się w sytuacji pomocowej, która jest istotą zawodu psychologa. Osoby studiujące psychologię wskazywały, że wolontariat miał służyć realizacji studenckich praktyk oraz sprawdzeniu, czy jest to tematyka, z którą chcą pracować w przyszłości. Jedna z osób stwierdziła, że kierowała się ciekawością. Część osób była już przekonana co do zainteresowania tym obszarem w kontekście przyszłej pracy i chciała zdobyć niezbędne praktyczne doświadczenie. Kilku rozmówców pracujących w zawodzie psychologa było zdecydowanych, by zmienić lub poszerzyć obszar swojej pracy i w związku z tym rozpocząć pracę z osobami pokrzywdzonymi. Ponownie, wolontariat miał służyć zdobyciu doświadczenia w praktyce. Jedna z osób stwierdziła, że ten wolontariat miał być „trampoliną” do jej rozwoju zawodowego.

Generalnie to głównym powodem była chęć zebrania doświadczenia, ponieważ studiuję psychologię, to jest mój drugi kierunek i gdzieś tam wiadomo, renoma też Niebieskiej Linii zachęcała do tego, żeby wziąć udział w takim programie, żeby po prostu nauczyć się jak najwięcej i mieć okazję też jakby zdobyć tą wiedzę praktyczną (A5).

Ja do takiej szkoły psychoterapii chciałam się dostać i Niebieska Linia była dla mnie swojego rodzaju jedną z trampolin. Więc moja motywacja to była, jedną motywacją było poznanie tego obszaru interwencji w ogóle, a drugą to było, żeby pozwoliło mi to jako jeden z elementów dostać się do szkoły psychoterapii (A13).

## 5. Ewaluacja realizacji programu asysty: praca asystentek i asystentów z pokrzywdzonymi

### 5.1. Organizacja programu asysty

Z danych zebranych w ramach programu przez Niebieską Linie wynika, że programem asysty w terminie od 17 stycznia 2023 r. do 30 stycznia 2024 r. zostało objętych 49 osób pokrzywdzonych. Wolontariusze odbyli łącznie 66 spotkań z osobami pokrzywdzonymi, z czego najczęściej było to spotkanie wprowadzające informujące o zasadach współpracy między podopiecznym a asystentem. Osoby pokrzywdzone, które udzieliły wywiadów, dowiadywały się o możliwości skorzystania ze wsparcia asystenta najczęściej, korzystając już ze wsparcia Niebieskiej Linii, za pośrednictwem psychologa lub prawnika, który udzielał im pomocy. Jedna z pokrzywdzonych dowiedziała się o istnieniu programu z plakatu, a inna z ulotki, które były dostępne w siedzibie Niebieskiej Linii. Jedna z nich widziała również plakat później na komisariacie Policji. Inna osoba dowiedziała się o programie z plakatu znajdującego się w siedzibie sądu.

Asystenci nie byli przydzielani do osób pokrzywdzonych automatycznie. Niebieska Linia informowała ich za pośrednictwem aplikacji Signal o zapotrzebowaniu konkretnych pokrzywdzonych i charakterze potrzebnego wsparcia, o wyznaczonych terminach czynności, niekiedy *ad hoc*. Wówczas asystenci, którzy mogli i chcieli zaoferować pomoc, zgłaszali się. Pokrzywdzeni nie mieli możliwości wyboru osoby asystenta, jednak Niebieska Linia dbała o to, by uwzględniać ich możliwe potrzeby. Przykładowo, w przypadku pokrzywdzonych przemocą seksualną kobiet informowano wolontariuszy, że do pomocy poszukiwana jest kobieta. Zarówno pokrzywdzeni, jak i wolontariusze byli w ramach wywiadów pytani o to, na podstawie jakich kryteriów powinno się łączyć asystenta z osobą pokrzywdzoną. W tej kwestii wypowiedziało się też kilkoro pracowników organów ścigania. Asystenci pozytywnie ocenili możliwość wyboru sprawy, w której chcą pomagać, ze względu na to, że mogli dostosować wolontariat do swoich grafików i możliwości czasowych, ale także do swoich zasobów emocjonalnych i kompetencji. Jedna z wolontariuszek podkreśliła, że nie byłaby w stanie brać udziału w sprawie dotyczącej wykorzystania seksualnego, bo to by ją emocjonalnie za bardzo przytłoczyło. Inna zauważyła, że dzięki możliwości wyboru sprawy osoby mniej pewne siebie i mniej doświadczone mogły zdecydować się na pomoc w mniej skomplikowanych sprawach. Pokrzywdzeni z kolei zauważyli, że korzystne byłoby przydzielanie osobie pokrzywdzonej asystenta, którego już zna, jeśli korzysta ze wsparcia kolejny raz. Jedna osoba przyznała, że miała obawy, kiedy dowiedziała się, że będzie ją wspierać bardzo młoda osoba, a inna, że czuła się początkowo niepewnie, że jej asystent jest mężczyzną. Obie jednak stwierdziły, że ostatecznie to nie miało znaczenia. Powtarzało się w wypowiedziach stwierdzenie, że asystent powinien być przede wszystkim empatyczny,

a pozostałe właściwości i kompetencje nie mają znaczenia. Pojawiły się też głosy, że dopasowanie asystenta do pokrzywdzonego to indywidualna kwestia, bo każdy ma inne potrzeby. Pracownicy instytucji wskazali, że asystent powinien być odpowiednio dobrany do sprawy, w której uczestniczy, żeby nie wywoływać negatywnych emocji w osobie pokrzywdzonej. Oznacza to, że nie powinien przypominać cechami sprawcy jako osoby, której osoba pokrzywdzona się obawia.

## **5.2. Kontakt pokrzywdzonych z asystentami oraz okazane formy wsparcia**

Pokrzywdzeni poznawali się z asystentami w siedzibie Niebieskiej Linii. Część z nich kontaktowała się z asystentami telefonicznie. Nie każdy asystent jednak dostał numer telefonu do osoby pokrzywdzonej, co oceniano jako utrudnienie. W niektórych przypadkach kontakt telefoniczny ograniczał się tylko do kwestii organizacyjnych, np. przekazywania sobie informacji o wyznaczonych terminach posiedzeń w sądzie. Jedna asystentka podkreśliła, że nie chciała nadmiernego spoufalania się z osobą pokrzywdzoną i kontaktu między spotkaniami. Były też przypadki, w których ta relacja była bliższa, a osoby pokrzywdzone informowały asystentów telefonicznie czy przez sms o swojej aktualnej sytuacji. Częstotliwość wsparcia asystentów była różna, zależnie od osoby pokrzywdzonej oraz sprawy. Niektóre osoby pokrzywdzone korzystały z pomocy kilka razy, inne tylko raz. Część asyst polegała na wsparciu przy czynnościach, a część na wsparciu także między czynnościami. Niektórzy asystenci mieli tylko jedną asystę, a inni kilka. Jedna osoba realizowała asystę wobec pięciu osób pokrzywdzonych w ciągu pół roku, co oceniła jako zbyt intensywne doświadczenie.

Ze zrealizowanych wywiadów wynika, że najczęściej asystenci towarzyszyli w sprawach karnych, w tym o znęcanie się, stalking, pobicie, potrącenie pojazdem. Sprawy te dotyczyły konfliktów rodzinnych, w tym między rodzicami i dziećmi, małżonkami, byłymi małżonkami, a także konfliktów w związkach. W tych sprawach osoby korzystające z programu występowały w charakterze pokrzywdzonych, ale także, jeśli toczyła się więcej niż jedna sprawa karna, niekiedy w charakterze świadków. Jedna z pokrzywdzonych występowała jako świadek w sprawie o morderstwo popełnione przez partnera, który się nad nią znęcał. Często w tle sprawy karnej toczyły się także sprawy cywilne mające z nią związek, np. rozwodowe, alimentacyjne, o ustalenie opieki nad dziećmi, o eksmisję. Również w tych sprawach asystenci wspierali pokrzywdzonych, którzy zdecydowali się z takiej pomocy skorzystać. Część pokrzywdzonych, chociaż była stroną kilku postępowań, korzystała ze wsparcia tylko przy niektórych. Były osoby, które nie potrzebowały w nich pomocy, były też osoby, które nie miały jeszcze wiedzy o programie, kiedy pomoc ta mogła być potrzebna. Osoby pokrzywdzone podkreślały, że były zapewniane przez Niebieską Linie o możliwości skorzystania z pomocy asystenta w różnych sprawach, nie tylko karnych.

Akurat chodziłyśmy na policję, ale też przygotowano mnie, że mogę poprosić tą panią, żeby poszła ze mną do jakiegoś urzędu, jeżeli będę chciała coś załatwić, po prostu, żeby móc się poruszać, żeby moje sprawy się nie nawarstwiały, żeby ich nie odpuścić i no wtedy, jak już masz tak wszystko podane jak na tacy, to tylko ten człowiek musi chcieć (P6).

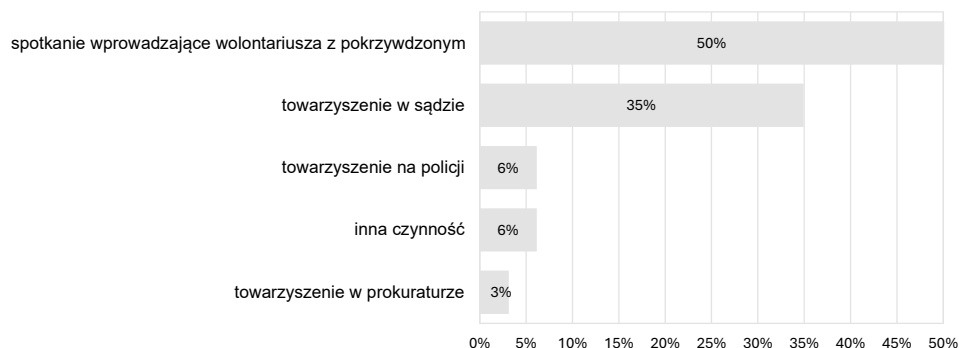
Większość osób otrzymała wsparcie na etapie postępowania sądowego, a niektóre stwierdziły, że skorzystałyby z niego wcześniej, podczas postępowania przygotowawczego, a nawet przed złożeniem zawiadomienia o przestępstwie czy w czasie jego składania, gdyby wiedziały wtedy o programie. Taki pogląd pojawił się także w wypowiedziach kilku policjantów i pracowników prokuratury, chociaż jedna osoba wskazała, że najbardziej potrzebna jest pomoc w sądzie.

Ja się zastanawiam, czy jest możliwość rozpropagowania go [programu] gdzieś na wcześniejszym etapie, nie? Mi by się taka osoba przydała, kiedy ja byłam przesłuchiwana w prokuraturze po raz pierwszy. (...) gdyby tam były takie choćby informacje czy nawet te ulotki nieszczęsne. Nieszczęsne w sensie, że może ktoś zestresowany przesłuchaniem to nie będzie czytał ulotek na ścianach, ale może przeczyta choćby z tego stresu i będzie chodził [po korytarzu] i przeczyta (P5).

Można by informować, że tak jak jest informacja o tym, że nie wiem, podejrzany ma kontakt, ma możliwość kontaktu z adwokatem, osoba zatrzymana, to może na przykład taką osobę można poinformować, że proszę panią, jeżeli pani chce, jest możliwość dotarcia kogoś tutaj, kto mógłby pani asystować tak przy tych czynnościach, jeżeli pani czy pan czuje taką potrzebę, no to bardzo proszę, może pani wykonać telefon, może pani poprosić, żeby ktoś tutaj przyjechał przed przesłuchaniem (F12).

Z ankiet wynika, że asystenci towarzyszyli również pokrzywdzonym w trakcie czynności procesowych: w sądzie – 35% spotkań, na policji – 6% oraz w prokuraturze – 3%. Dodatkowo asystenci towarzyszyli pokrzywdzonym w dwóch przypadkach podczas spotkania z biegłymi psychologiem i psychiatrą oraz raz przed i po spotkaniu mediacyjnym. W jednym przypadku asystent odbył rozmowę telefoniczną dotyczącą zmiany trybu sprawy sądowej (wykres 4).

Z kolei z wywiadów wynika, że asystenci przede wszystkim byli obecni na posiedzeniach sądu, najczęściej tych, podczas których pokrzywdzeni składali zeznania. Takie wsparcie nie ograniczało się jednak do obecności na posiedzeniu, ale także do wsparcia przed posiedzeniem i po, a nawet w drodze do i z sądu. Wolontariusze wskazywali, że nawet w sytuacji wyłączenia jawności rozprawy i odmówienia im przez sąd udziału w posiedzeniu czekali na pokrzywdzonych przed salą sądową. Jedna z wolontariuszek czekała przed salą także podczas mediacji pokrzywdzonej z oskarżonym, na którą nie została wpuszczona. Jedna z pokrzywdzonych korzystała z pomocy podczas spotkania z zespołem kuratorów sądowych.

**Wykres 4. Działania podjęte przez asystentów osoby pokrzywdzonej (n=66)**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych dostarczonych przez Niebieską Linie.

### 5.3. Nastawienie przedstawicieli instytucji wymiaru sprawiedliwości do obecności asystentów

Co do zasady, zarówno pokrzywdzeni, jak i wolontariusze podkreślali, że nastawienie instytucji do obecności asystentów przy czynnościach było neutralne lub przychylne. Pojedynczy asystenci mieli poczucie, że sędziowie byli wobec nich nieuprzejmi, co odnosi się do sytuacji, w których asystenci byli wypraszani z sali, z uwagi na wyłączenie jawności lub bez podania przyczyny. Większość asystentów wskazała, że sędziowie pytali ich o to, w jakim charakterze występują oraz prosili o podanie imienia i nazwiska. Jedna pokrzywdzona wspomniała też, że obrońca oskarżonego nie kwestionował udziału asystenta w posiedzeniu. Asystenci różnie określali swoją funkcję, tj. jako osoba towarzysząca, publiczność, osoba zaufania publicznego, wolontariusz z Niebieskiej Linii, a jedna asystentka powiedziała też, że jest aplikantką adwokacką, uznając, że dzięki temu sąd będzie jej bardziej przychylny. Policja również miała neutralny stosunek do asystentów. Jedna pokrzywdzona stwierdziła, że zachowanie policjantów w obecności asystenta było bardziej profesjonalne, niż kiedy uczestniczyła w czynnościach samodzielnie. Jedna asystentka z kolei powiedziała, że policjanci zwrócili jej w sposób kulturalny uwagę, żeby się nie wypowiadała, w sytuacji, kiedy faktycznie powiedziała coś, choć nie powinna.

I tu mam też taki komentarz, że tam akurat w tym komisariacie (...) pani policjantka prowadząca to przesłuchanie była zapoznana w ogóle, jakby wiedziała, że istnieje taka instytucja jak asystent osoby pokrzywdzonej. Wiedziała, co mi wolno, czego mi nie wolno. Nie było żadnych jakichś formalnych problemów. I jak się tam raz odezwałam, a mi nie wolno, to tylko mi zwróciła uwagę, że mi nie wolno. I też jakby wykazała się tu taką jakąś elastycznością (A12).

Podobna sytuacja miała miejsce w postępowaniu sądowym:

(...) miałam taką sytuację, gdzie sędzia wręcz sam wchodził ze mną w jakiś tam kontakt, gdyż powiedzmy po tych czynnościach głównych, bo tutaj jakby pani ze swoim wnukiem nie do końca rozumieli to, co mówi, i on jakby do mnie też parę rzeczy powiedział, żebym pomogła pójść tu i tu, i tu, i jakby tutaj też tak to wyglądało (A5).

Zarówno wolontariusze jak i pokrzywdzeni dostrzegali, że asystenci wywoływali określone wrażenie także na oskarżonych. Pojawiły się głosy o wzbudzeniu niepewności i niepokoju, że pokrzywdzona pojawiła się w obecności nowej, nieznaney oskarżonemu osoby. Jedna pokrzywdzona uznała, że obecność asystenta spowodowała, że oskarżony zachował od niej dystans i powstrzymywał się od kontaktu. Asystenci potwierdzili, że niektórzy oskarżeni próbowali nawiązywać z pokrzywdzonymi rozmowę, jednak stanowczo uniemożliwiali im ten kontakt.

Ale już jak tam weszliśmy, usiadliśmy na ławce i ja widziałam, że on jest. A później zobaczył, że ja też jestem. I podszedł oczywiście do nas, podszedł do mnie i się zapytał, czy może się przysiąc i tak dalej. Był taki grzeczny i ja pewnie, jakbym była sama, to bym nie potrafiła odmówić, no bo jednak to mój mąż i tak dalej. Natomiast ta pani zareagowała w sposób grzeczny, ale bardzo stanowczy i powiedziała mu, że – dla niego to było takie podwójne zaskoczenie, bo jej nie znał – powiedziała, że to chyba nie jest dobry pomysł. No i on poszedł jak zmyty i weszła też ze mną (P1).

No problemem była ta druga strona, bo pan cały czas do nas podchodził i był taki, gdzie miał, o ile się nie mylę, zakaz zbliżania, więc trzeba było go trochę ustawić do pionu. (...) Ja mu powiedziałam, że nie chcę z panem rozmawiać i żeby proszę, żeby się pan odsunął ode mnie (A4).

Wsparcie podczas wyżej wskazanych czynności i sytuacji miało różny charakter. Kilka osób pokrzywdzonych stwierdziło, że podczas posiedzenia w sądzie bardzo ważna była dla nich sama obecność asystentów i możliwość utrzymywania z nimi kontaktu wzrokowego. Ważna była także rozmowa przed i po czynności, wymiana spostrzeżeń, doprowadzenie do sali rozpraw, czy nawet toalety. Niektórzy towarzyszyli już w drodze do instytucji, żeby obniżyć stres i móc przygotować osobę pokrzywdzoną do czynności oraz na wypadek ewentualnego kontaktu z oskarżonym. Asystenci dawali pokrzywdzonym wskazówki co do tego, jak się zachowywać, jak będzie wyglądała czynność, czego mogą się spodziewać. Przynosili pokrzywdzonym wodę i chusteczki, pilnowali czasu, żeby nie spóźnić się na czynności i przekierowywali ich uwagę w sytuacjach trudnych. W przypadku, gdy osobą pokrzywdzoną była osoba starsza, wówczas asystent pomagał w przeprowadzeniu przez cały proces, np. odczytywaniu informacji, powtarzaniu tego, czego pokrzywdzony nie usłyszał, wypełnianiu druków. Jeden z asystentów wspierał pokrzywdzoną chodzącą o kulach, więc zawiózł ją do sądu prywatnym samochodem, pomógł przejść przez bramki wejściowe, rozebrać się z wierzchniej odzieży.

(...) on koło dziewięćdziesięciu iluś lat ma, więc on po prostu i tak jest jakby umysłowo sprawny i taki dosyć towarzyski człowiek. Ale wiadomo, jak to ze starszym człowiekiem po prostu pomóc mu tam się trochę odnaleźć w tym sądzie. To on nie był w stanie zapamiętać, usłyszeć, bo miał problemy ze słuchem, to wtedy ja też później przekazywałam wszystko dalej, tak, do pani psycholog też, właśnie, żeby później po prostu pan (...) dostał pełnomocnika, bo tutaj naprawdę on nie był w stanie sam się reprezentować (A5).

Nie chodzi o jakieś konkretne informacje, tylko bardziej o to, że ja szłam tam z pewną pewnością siebie i ja po prostu pewne rzeczy wiedziałam i mogłam też tej osobie przekazać takie podstawowe informacje na zasadzie, gdzie się, kiedy wstać i tak dalej, kiedy się odzywać, kiedy się nie odzywać (A6).

Ja po prostu na przerwach wymiotowałam stresem i to już po prostu organizm już nie dawał rady, bo to już była taka rzeźnia – brzydko to nazwę, że naprawdę dobrze było, że była z boku osoba, która przyniosła tą butelkę wody i no tak jakby gdzieś tam ludzko ze mną porozmawiała (P4).

Wszyscy pokrzywdzeni podkreślali, że najcenniejsze było dla nich wsparcie emocjonalne ze strony asystentów. Powyższe formy pomocy przekładały się na redukcję napięcia i stresu u pokrzywdzonych, obniżenie ich lęku oraz strachu przed czynnościami i koniecznością spotkania z osobą oskarżoną, wzmocnienie ich pewności siebie. Asystenci byli przeszkoleni z technik uspokajających, odwracania uwagi, obniżania napięcia i wiedzę tę stosowali w praktyce. Jedna pokrzywdzona wspomniała, że asystentka wiedząc, że pokrzywdzona lubi spacerować, chodziła z nią wokół sądu i po korytarzu, co pomagało jej się uspokoić. Inna pokrzywdzona opowiadała o tym, że przed przesłuchaniem na policji wspólnie szukały w pomieszczeniu rzeczy w danym kolorze, żeby przekierować uwagę. Bardzo ważne było dla pokrzywdzonych utrzymywanie kontaktu wzrokowego z asystentem podczas rozprawy, co dawało im poczucie wsparcia i uznania dla ich emocji. Istotna była rola asystentów w fizycznym oddzielaniu pokrzywdzonych od oskarżonych i osób im towarzyszących, np. ich rodzin lub obrońców, którzy naruszali przestrzeń pokrzywdzonych zwłaszcza przed rozprawami. Dzięki temu osoby pokrzywdzone czuły, że ktoś je chroni, że nie są zdane same na siebie, że ktoś robi za nich to, czego same by nie były w stanie zrobić. Kilka osób pokrzywdzonych podkreśliło, że obecność asystenta dała im poczucie reprezentacji i wzmocniła ich poczucie ważności.

Jak przychodzisz z tą osobą, to też nie jesteś sam, nie czujesz się sam i fizycznie też nie jesteś sam, tylko to jest tak jakby to była taka wizytówka, że prawie jakby ktoś cię reprezentował. I to właśnie chodzi o to, że trzeba się otworzyć i powiedzieć, co się dzieje. Nie milczeć, bo jest ciężko samemu potem robić te wszystkie kroki, nawet jak wiesz, że którądy masz iść, to jest tak ciemno po drodze (P6).

Wszyscy pokrzywdzeni ocenili asystę bardzo pozytywnie. Jednogłośnie stwierdzili, że wsparcie asystenta było dla nich niezmiernie ważne i w razie potrzeby skorzystaliby z niego ponownie. Wyrażali wdzięczność zarówno dla Niebieskiej Linii, jak i asystentów, którzy im pomagali. Niektórzy stwierdzili, że bez nich nie poradziłiby sobie w zadbanie o swoje interesy, nie byłiby w stanie uczestniczyć w czynnościach czy utrzymać swojego stanowiska w sprawie. Obawiali się, że bez wsparcia by odpuścili. Ocena programu pojawiła się także w jednej wypowiedzi policjantki, która miała styczność z asystentami. Policjantka negatywnie oceniła organizację programu, jednak nie wyjaśniła, dlaczego.

#### 5.4. Praca „Niebieskiej Linii” z wolontariuszkami i wolontariuszami

W toku programu wolontariusze byli w kontakcie z pracownikami Niebieskiej Linii, jednak współpraca na etapie realizacji asysty oceniana jest różnie, jako że miała różny przebieg. Z rozmów wynika, że wolontariusze nie byli jednakowo poinformowani o możliwym zakresie wsparcia ze strony organizacji i też nie otrzymywali jednakowej pomocy czy opieki. Dotyczy to zwłaszcza kwestii superwizji i kontaktu z Niebieską Linią po realizacji spotkania z pokrzywdzonym. Jedna osoba twierdzi, że nie było superwizji, chociaż w czasie szkoleń organizacja deklarowała, że będzie ona dostępna. Inni z kolei wskazali, że uczestniczyli w superwizji lub mieli taką możliwość, ale z niej nie skorzystali. Podobnie część wolontariuszy podkreśliła, że po wszystkich asystach lub po konkretnych czynnościach ktoś z Niebieskiej Linii kontaktował się z nimi telefonicznie i pytał, jak czuje się wolontariusz i czy czegoś mu potrzeba. Kilka osób zostało poinformowanych o możliwości skontaktowania się z psychologiem, otrzymały też numery telefonów psychologów. Te rozmowy z Niebieską Linią oceniane były pozytywnie. Pojawiły się jednak osoby, z którymi nikt się nie skontaktował i tego im zabrakło. Nie otrzymały również informacji o takiej możliwości. Część asystentów twierdzi, że otrzymywała odpowiedzi na zadawane w toku asysty pytania, ale była też osoba, której nie odpowiadano na żadne wiadomości. Niektórzy asystenci otrzymywali od Niebieskiej Linii podsumowanie asysty od pokrzywdzonych, inni niczego takiego nie dostali. Wszystkie osoby mające kontakt z Niebieską Linią oceniają pracowników i jakość prowadzonych rozmów pozytywnie, a krytyczne głosy wynikają głównie z braku obiecanego wcześniej wsparcia, a nie z jakości wsparcia, które zostało im udzielone.

No tak, średnio, bym powiedziała, bo jednak to jest osoba, która się do nich zgłasza i nie ma żadnego potem odzewu, jak realnie to wyglądało już na miejscu, więc nie wiedzą, jak ta pani się zachowywała, czy to realnie pomogło, czy nie. (...) Więc uważam, że to jest bardzo dużym marnowaniem potencjału realnie tego wolontariatu i tej asysty, bo ja jestem trochę zrażona pod tym względem, że no do tej pory, tak, nikt się do mnie nie odezwał w sprawie tej pani (...). Uważam, że ktoś po prostu powinien się skontaktować, chociażby z tego względu, żeby zapytać, czy mi się nie zdarzyła krzywda, czy tej pani się nie

zdarzyła krzywda (...), bo już tam powiedzmy aspekty, czy ja sobie psychicznie poradziłam jakby, okej (...) (A4).

Później była superwizja, więc też z godzinę to trwało. Omówiliśmy pewne rzeczy, pewne jakieś tam też moje reakcje i pani mi potwierdzała tak, czy to było słuszne, czy nie. I też jakby później dawała mi ten feedback, jeśli chodzi o osoby pokrzywdzone, tak, te moje asysty (A5).

Tak, ja miałam kontakt, znaczy ja akurat nie potrzebowałam tej pomocy, ale mieliśmy możliwość i superwizji, i spotkań takich superwizyjnych, jeśli byśmy ich potrzebowali. I mieliśmy cały czas kontakt z innymi asystentami. I też miałam kontakt do terapeutów z Niebieskiej Linii i pracowników Niebieskiej Linii, jakby cokolwiek bym potrzebowała pomocy jakiegokolwiek, czy w samej asyście, czy z moimi uczuciami i też potem, jeśli coś by tam się miało dziać wielkiego. Więc zdecydowanie tak, miałam dużo tam możliwości tej pomocy od nich (A6).

Wolontariusze pozytywnie ocenili merytoryczne wsparcie Niebieskiej Linii (w tych przypadkach, w których je otrzymali). Docenili spotkania z psychologiem prowadzącym osobę pokrzywdzoną przed realizacją asysty, co pozwoliło im na lepsze poznanie problemu i przygotowanie się do wsparcia. Psycholog przekazywał informację o osobie pokrzywdzonej i sprawie. Ważna była także możliwość kontaktu z organizacją w toku asysty w celu zadawania pytań. Wolontariusze pozytywnie ocenili to, że Niebieska Linia przekazywała im informację zwrotną o zrealizowanej asyście, co umożliwiło im autorefleksję i ewentualnie ulepszenie swojej asysty w przyszłości. Nie każdy jednak otrzymał taką informację.

Jednakowo ocenili wsparcie emocjonalne, które również nie wszyscy otrzymali. Ci, którzy je otrzymali, docenili możliwość porozmawiania z doświadczonymi osobami o tym, co w ramach asysty było dla nich trudne i obciążające. Był to dla nich „wentyl” bezpieczeństwa, którego potrzebowali z uwagi na tematykę spraw, w których udzielali asysty, ale także emocje pokrzywdzonych, które zostały z wolontariuszami. Możliwość przepracowania tego doświadczenia była dla nich ważna.

No takie najgorsze rzeczy z najgorszych, tak. I po takim nasłuchaniu się różnych opowieści całego życia, no to troszeczkę czasami, znaczy czasami wymaga to jakiegoś takiego przewentylowania tej całej sytuacji, rozszerzenia sobie perspektywy, omówienia jej. Na tym superwizje polegały, tak. Żebyśmy z tymi negatywnymi emocjami nie zostawali (A1).

Wolontariusze stwierdzili, że przydatny byłby dla nich bardziej pogłębiony feedback odnośnie ich pracy, weryfikacja asysty, głębszy kontakt indywidualny z kimś z Niebieskiej Linii oraz możliwość spotkań w grupie asystentów w celu wymiany doświadczeń. Gdyby była taka możliwość, asystenci chętnie skorzystaliby też z możliwości udziału w czynnościach z profesjonalistą z Niebieskiej Linii oraz z możliwości kontaktu telefonicznego *ad hoc* z pracownikiem organizacji. Asystenci wskazywali też, że chcieliby mieć bardziej pogłębiony obraz sprawy

i większą wiedzę o pokrzywdzonych przed rozpoczęciem asysty. Można zatem stwierdzić, że choć cały program oceniany był pozytywnie, jego organizacja wymaga poprawy i ujednolicenia, tak aby każdy asystent otrzymał od Niebieskiej Linii jednakowe wsparcie, aby każdy miał jednakową wiedzę o swojej roli i możliwościach, a także informację zwrotną. Te zmiany zwiększyłyby nie tylko jakość programu w kontekście realizacji jego celów pomocowych, ale także w zakresie wzbogacania kompetencji wolontariuszy, którzy następnie będą mogli wykorzystać je w swojej pracy.

## 6. Dyskusja wyników i wnioski oraz rekomendacje

Wyniki programu pilotażowego dotyczącego asysty dla osób pokrzywdzonych przestępstwem pokazują, że jest to instytucja, która powinna być w jakiś sposób wdrożona w Polsce. Zasadność pracy asystentów widzą funkcjonariusze policji i prokuratorzy, którzy upatrują w tej instytucji wsparcia przy wykonywaniu swojej pracy. Od asystentów oczekują uspokojenia osoby pokrzywdzonej, podwyższenia jej dobrostanu psychicznego, wsparcia emocjonalnego, ale także wytłumaczenia procedur. Przede wszystkim jednak podkreślają, że ich praca jest skoncentrowana na czynie i schwyтaniu sprawcy. Niektórzy nawet dostrzegają, że zbyt mało czasu są w stanie poświęcić emocjonalnie osobie pokrzywdzonej i tu przede wszystkim widzieliby pomoc osoby asystującej.

Nie do przecenienia jest pomoc asystentów w oczach osób pokrzywdzonych. Właściwie wszystkie beneficjentki programu pilotażowego wyrażały dużą wdzięczność, że mogły skorzystać z takiej formy wsparcia. Przede wszystkim w ich wypowiedziach pojawiał się wątek zapewnienia im poczucia bezpieczeństwa, a ich obawy dotyczyły przede wszystkim kontaktu ze sprawcą. Obecność osoby asystującej wpływała przede wszystkim na pewność siebie osób pokrzywdzonych i znacząco obniżała w nich poziom lęku. To bardzo ważny aspekt, a zadania związane z tego rodzaju wsparciem trudno by było przerzucić na organy wymiaru sprawiedliwości. Inna rzecz, że to właśnie przedstawiciele władzy (policjanci, prokuratorzy, sędziowie) powodują, że osoby pokrzywdzone czują się tak bardzo przytłoczone i zdenerwowane postępowaniem. W krajach, w których asystentura jest rozwinięta, wsparcie pokrzywdzonych polega też na realizacji różnych zadań praktyczno-logistycznych, np. transportu, tłumaczenia, orientacji w urzędach. Polskie ofiary przestępstw są tak bardzo przerażone postępowaniem, kontaktem z wymiarem sprawiedliwości i sprawcą, że nawet nie marzą o innych rodzajach wsparcia niż zapewnienie im wolności od lęku.

Osoby pokrzywdzone zgłaszały, że wsparcie osoby asystującej powinno pojawić się już przy pierwszym kontakcie z organizacją pomocową lub organem wymiaru sprawiedliwości. W programie pilotażowym pomoc pojawiała się na

dalszych etapach trwania sprawy. Ważne jest zadbanie o to, żeby osobom pokrzywdzonym oferować asystę już w momencie zgłaszania przestępstwa. Wsparcie jest szczególnie potrzebne na bardzo początkowym etapie postępowania, kiedy ofiara jest skonfundowana i zagubiona. Nawet jeśli polska policja nie ma jednostek czy oficerów zajmujących się wyłącznie osobami pokrzywdzonymi, to przy pierwszym kontakcie z policją pokrzywdzeni powinni otrzymywać rzetelną informację o tym, że mają prawo oczekiwać pomocy, od kogo (z uwzględnieniem lokalnych organizacji) i jakiego zakresu pomocy mogą się spodziewać.

Uznając, że w Polsce asystentura dla osób pokrzywdzonych byłaby wysoce pożądana, należałoby rozważyć, jak ten model wsparcia powinien wyglądać. Pierwszy model to oparcie asystentury o działalność organizacji pozarządowych. W Polsce cały czas pozostawia wiele do życzenia konstrukcja Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw. Gdy popatrzy się na mapę organizacji udzielających wsparcia, to nie jest to żadna sieć, ale chaotycznie rozrzucone po Polsce punkty pomocy, z całymi obszarami kraju, gdzie pokrzywdzeni na żadną pomoc liczyć nie mogą, bo nie działa tam żadna organizacja. A zatem, przy tym modelu w Polsce powinna zostać odbudowana Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw, pokrywająca równomiernie cały kraj. Nie stanie się to natychmiast. Odbudowa wymaga solidnej odbudowy zaufania organizacji pozarządowych do państwa, pewności finansowania, wieloletnich programów grantowych, rozpisywanych z wyprzedzeniem, by zapewnić ciągłość finansowania organizacji.

Organizacje pozarządowe w państwach, w których system asystentury działa dobrze, pracują najczęściej w oparciu o pomoc i zaangażowanie wolontariuszy. Jeżeli jednak w pracę z ofiarami przestępstw mają być zaangażowani wolontariusze, to konieczne jest stworzenie systemu ich rekrutacji, szkolenia i bieżącego wspierania w ich pracy. Stałe wsparcie dla wolontariuszy powinno wychodzić daleko poza podstawowy trening. Powinni mieć oni dostęp do treningów dodatkowych, uzupełniających, rozwijających ich wiedzę i umiejętności, ale wolontariusze powinni mieć także dostęp do bieżącego wsparcia merytorycznego oraz psychologicznego. W pewnym zakresie można pomyśleć o scentralizowaniu pewnych elementów, np. opracowaniu podstawowego szkolenia w formie online, powołaniu centralnego systemu wsparcia dla wolontariuszy czy adresowanego dla nich newsletteru. Ważna jest także staranna rekrutacja osób angażujących się w wolontariat. Istotna jest też z jednej strony ocena ich mocnych i słabych stron oraz zdolności i na tej podstawie przydzielanie im adekwatnych zadań, z drugiej odebranie deklaracji o dyspozycyjności czasowej i chęci dłuższego zaangażowania w pracę społeczną.

Drugi model to oparcie asystentury o instytucje publiczne. Zaczyna się od stworzenia systemu asystentury udzielanej przez organy wymiaru sprawiedliwości na etapie postępowania przygotowawczego. Asystent ds. ofiar przestępstw powinien znajdować się w każdej komendzie policji i udzielać osobie pokrzywdzonej niezbędnych, wstępnych informacji.

Można także rozważyć stworzenie instytucji publicznej budżetowanej z Funduszu Sprawiedliwości, działającej w lokalnych oddziałach (być może w wyspecjalizowanej formie służby kuratorskiej). To rozwiązanie zapewniłoby profesjonalizację i stabilność systemu. Poszczególne jednostki lokalne musiałyby zatrudniać m.in. takie osoby jak psychologowie, psychoterapeuci, prawnicy, lekarze, specjaliści od pomocy społecznej, mediatorzy, tłumacze (lub stale z takimi osobami współpracować), podobnie jak czynią to teraz NGO. Jak najbardziej powinny one współpracować z wolontariuszami wspierającymi ich pracę.

## Oświadczenie w przedmiocie konfliktu interesów

Autorzy zgłaszanego artykułu oświadczają, że nie istnieje konflikt interesów. Tzn. autorzy (albo ich pracodawca lub sponsor) nie mają jakiegokolwiek bezpośredniego lub pośredniego finansowego, prawnego lub zawodowego interesu albo związku z innymi organizacjami lub instytucjami, które mogą mieć wpływ na omawiane w tekście badania.

## Finansowanie

Przeprowadzenie badania było dofinansowane przez Fundację Pomocy Ofiarom Przestępstw.

## Bibliografia

- Boom A. ten i Kuijpers K.F. (2012). 'Victims' needs as basic human needs'. *International Review of Victimology* 18(2), s. 155–179. <https://doi.org/10.1177/0269758011432060>
- Christie N. (1977). 'Conflicts as property'. *The British Journal of Criminology* 17(1), s. 1–15. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a046783>
- Falandysz L. (1976). 'Czy ofiara przestępstwa jest winna?' [Is the victim of a crime guilty?]. *Tygodnik Demokratyczny* 18, s. 14.
- Fundacja Pomocy Ofiarom Przestępstw [FPOP] (2024). *Asystent ofiary przestępstwa w Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem* [Crime victim assistant at the Crime Victims Support Network]. Warszawa: FPOP.
- Gallo C., Sandeberg A. af i Svensson K. (2019). 'Victim support, the state, and fellow human beings'. *International Review of Victimology* 25(1), s. 91–106. <https://doi.org/10.1177/0269758017754096>

- Kawesa V. (2014). *Victim Support Services in the EU: An Overview and Assessment of Victims' Rights in Practice*. Sweden: FRANET.
- Kochel K. (2024). *Ochrona prawna świadka w polskim procesie karnym* [Legal protection of witnesses in Polish criminal proceedings]. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Mazowiecka L. (2016). 'Regulacje ustawy o ochronie i pomocy dla pokrzywdzonego i świadka na tle wymogów dyrektywy 2012/29/UE ustanawiającej normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw' [Regulations of the Act on protection and assistance for injured parties and witnesses in the context of the requirements of Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime]. W L. Mazowiecka (red.) *Nowe środki ochrony i pomocy dla ofiar* [New measures to protect and assist victims]. Warszawa: Wolters Kluwer, s. 13–36.
- McCart M.R., Smith D.W. i Sawyer G.K. (2010). 'Help seeking among victims of crime: A review of the empirical literature'. *Journal of Traumatic Stress* 23(2), s. 198–206. <https://doi.org/10.1002/jts.20509>
- Mierzwińska-Lorencka J. (2019). *Najważniejsze zmiany dużej nowelizacji procedury karnej z 2019 r.* [The most important changes in the major amendment to criminal procedure in 2019]. LEX/el.
- Roose R., Verschelden G., Vettenburg N. i Vanthuyne T. (2012). 'Working with volunteers in victim support: Mirror or camouflage?'. *International Social Work* 55(2), s. 269–281. <https://doi.org/10.1177/0020872811408574>
- Spalek B. (2006). *Crime victims: Theory, Policy and Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Stępień M. (2021). "Mikrofizyka" ochrony praw pokrzywdzonych. O przyznaniu wagi drobnym rzeczom' [The "microphysics" of protecting the rights of the injured. On giving importance to small things]. W A. Światłowski (red.) *Pokrzywdzony jako uczestnik postępowań represyjnych. Cztery wierzchołek trójkąta?* [The injured party as a participant in repressive proceedings. The fourth vertex of the triangle?]. Warszawa: C.H. Beck, s. 15–41.
- Walklate S. (red.) (2007). *Handbook of Victims and Victimology*. London: Willan Publishing.
- Würtz Jensen J.M. i Thunberg S. (2024). 'Navigating professionals' conditions for co-production of victim support: A conceptual article'. *International Review of Victimology* 30(2), s. 401–416. <https://doi.org/10.1177/02697580231174913>
- Zaykowski H. (2017). 'Issues in victim services'. W C. Robertson (red.) *Routledge Handbook on Victims' Issues in Criminal Justice*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group, s. 3–14.

## Strony internetowe

*Become a Volunteer* (b.d.), Victimsupport.org.uk. Dostęp online: <https://www.victimsupport.org.uk/get-involved/volunteer/become-a-volunteer/> [16.05.2025].

*Brottsoffermyndigheten* [Swedish Office for Victims of Crime] (b.d.), *Brottsoffermyndigheten.se*. Dostęp online: <https://www.brottsoffermyndigheten.se/eng> [16.05.2025].

*People* (b.d.), *Victimssupport.org.uk*. Dostęp online: <https://www.victimssupport.org.uk/more-us/about-us/people/> [16.05.2025].

*Support and Training* (b.d.), *Victimssupport.org.uk*. Dostęp online: <https://www.victimssupport.org.uk/get-involved/volunteer/support-and-training/> [16.05.2025].

*The Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center* (b.d.), *Ovcttac.gov*. Dostęp online: [https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline\\_VATOnline.cfm?nm=wbt&ns=ot&nt=vat](https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm?nm=wbt&ns=ot&nt=vat) [16.05.2025].

*U.S. Department of Justice* (b.d.), *Justice.gov*. Dostęp online: <https://www.justice.gov/usao/office-victims-rights-ombudsman> [28.10.2025].

*Volunteer* (b.d.), *Victimssupportni.com*. Dostęp online: <https://www.victimssupportni.com/volunteer/> [16.05.2025].

## Inne

*Sektor non-profit w 2022 r. Raport GUS (Analizy Statystyczne)* [Non-profit sector in 2022. Central Statistical Office Report (Statistical Analyses)] (2024). GUS.

*Wolontariat w 2022 r. (Informacje sygnałne)* [Volunteering in 2022 (Signal information)]. (2022). GUS.

