



ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
e-mail: biuro@fpop.org.pl
Nr KRS: 0000119705
NIP: 521-11-218-49; REGON: 00124390500000

Witold Klaus, Agnieszka Łukowiak¹

Standardy pracy z asystentem osoby pokrzywdzonej przestępstwem: rekrutacja, szkolenie, sposób przydziału klientów, supervizja

Rekrutacja przyszłych asystentów osoby pokrzywdzonej przestępstwem

Rekrutacja przyszłych asystentów osoby pokrzywdzonej przestępstwem to proces wymagający starannego przemyślenia, zarówno pod kątem wyboru odpowiednich kandydatów, jak i określenia sposobów, w jakie osoby te będą mogły efektywnie pełnić swoje zadania. Istnieje kilka możliwych sposobów na dobór kandydatów do programu asystenta w Sieci pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, które pozwalają na zapewnienie wysokiej jakości wsparcia przy jednoczesnym dbaniu o bezpieczeństwo psychiczne zarówno osób potrzebujących pomocy, jak i samych asystentów.

Pierwszym rozwiązaniem są osoby już współpracujące z Ośrodkiem, przede wszystkim wykwalifikowani psychologowie, którzy przeszli specjalistyczne szkolenie przygotowujące ich do pełnienia roli asystenta, a jednocześnie posiadają dodatkowe kwalifikacje zawodowe oraz wiedzę specjalistyczną niezbędną do profesjonalnej pracy z osobami doświadczającymi traumy po przestępstwie. Tego rodzaju asystenci charakteryzują się nie tylko solidnym przygotowaniem teoretycznym, ale także praktycznym doświadczeniem w pracy z osobami w kryzysie, co stanowi podstawę do udzielania bezpiecznego wsparcia na wysokim poziomie merytorycznym

¹ Witold Klaus - Przewodniczący Rady Programowej Fundacji Pomocy Ofiarom Przestępstw, kierownik Zakładu Kryminologii Instytutu Nauk Prawnych PAN

Agnieszka Łukowiak - psycholog, psychoterapeuta, współpracownik Instytutu Psychologii Zdrowia PTP

i emocjonalnym. Z drugiej strony, wykonują oni także inne zadania i ich czas jest ograniczony.

Drugą grupę stanowią asystenci-wolontariusze, którzy przeszli odpowiednie szkolenie przygotowujące ich do pełnienia funkcji asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Z praktyki prowadzenia programu pilotażowego w Warszawie wynikało, że wolontariusze ci najczęściej kierowali się chęcią zdobycia doświadczenia zawodowego w kontakcie z osobami znajdującymi się w stanie kryzysu emocjonalnego lub po doświadczeniu traumy wynikającej z przestępstwa. W przypadku studentów motywacje te łączyły się z wymogami uczelni, które obligują do odbycia określonej liczby godzin pracy w wolontariacie jako część programu studiów, co dodatkowo sprzyja ich zaangażowaniu i gotowości do udziału w programie. Podczas rozmów kwalifikacyjnych studenci często podkreślali, że możliwość praktycznego zastosowania wiedzy zdobytej w trakcie studiów, a także szansa na realny kontakt z osobami pokrzywdzonymi, stanowiła dla nich istotną motywację do włączenia się w program. Odpowiednie rozreklamowanie samej oferty dołączenia jako wolontariusz do takiego programu, jak również sam jego rozwój i zwiększenie jego widoczności, przyciągnąć mogą niewątpliwie także inne osoby, które mogą pełnić funkcję asystenta, w tym także osoby przebywające na emeryturach.

Proces rekrutacji wolontariuszy do Ośrodka dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, którzy pełnią funkcję asystenta, opierał się na szeregu narzędzi i procedur mających na celu jak najlepsze dopasowanie kandydatów do potrzeb osób pokrzywdzonych oraz zapewnienie odpowiedniego wsparcia dla samych asystentów. Wykorzystywano w tym celu między innymi *formularz zgłoszeniowy*, w którym kandydat szczegółowo opisywał swoje motywacje do podjęcia współpracy, co pozwalało ocenić stopień zaangażowania i gotowości do pełnienia odpowiedzialnej funkcji. Kolejnym istotnym elementem był etap *rozmowy kwalifikacyjnej*, podczas której oceniano kompetencje interpersonalne kandydata, jego dojrzałość emocjonalną, a także gotowość do pracy w sytuacjach trudnych, wymagających wysokiego poziomu empatii i odporności psychicznej. Niezwykle istotnym etapem była również *weryfikacja niekaralności* kandydatów, co gwarantowało bezpieczeństwo osób korzystających z pomocy Ośrodka, a także *udział* kandydatów w *obowiązkowym szkoleniu przygotowującym*, które obejmowało wiedzę teoretyczną, umiejętności praktyczne oraz trening interpersonalny, który również miał na celu integrację grupy wolontariuszy. Całość procesu dopełniał *okres próbny*, w trakcie

którego nowi asystenci pracowali pod szczegółową superwizją doświadczonego specjalisty oraz koordynatora wolontariatu, co pozwalało zarówno ocenić ich kompetencje, jak i zapewnić wsparcie w pierwszych kontaktach z osobami pokrzywdzonymi.

Rekrutacja wykorzystywała różnorodne źródła pozyskiwania kandydatów, aby dotrzeć do osób najlepiej przygotowanych do roli asystenta. Współpraca z uczelniami wyższymi odgrywała tu kluczową rolę. Nawiązywano partnerstwa z kierunkami takimi jak psychologia, pedagogika, prawo, praca socjalna oraz kryminologia, organizowano spotkania informacyjne dla studentów, oferowano praktyki i staże z możliwością kontynuacji w formie wolontariatu, a także promowano program w biurach karier oraz w kołach naukowych. Ogłoszenia internetowe i media społecznościowe stanowiły kolejne istotne źródło pozyskiwania kandydatów – publikowano ogłoszenia na stronie internetowej Ośrodka, prowadzono kampanie informacyjne w mediach społecznościowych takich jak Facebook i Instagram, zamieszczano informacje na portalach dedykowanych wolontariatowi, a także w grupach tematycznych związanych z prawem, psychologią oraz pomocą społeczną. Ponadto Ośrodek współpracował z instytucjami lokalnymi, w tym z Centrami Wolontariatu, ośrodkami pomocy społecznej, parafiami i organizacjami wspólnotowymi, a także lokalnymi organizacjami pozarządowymi zajmującymi się pomocą osobom w kryzysie. Rekrutacja odbywała się również poprzez organizację wydarzeń i kampanii społecznych, w tym dni otwartych w Ośrodku, udział w targach NGO i wydarzeniach lokalnych, prowadzenie kampanii społecznych dotyczących przeciwdziałania przemocy oraz organizowanie webinarów i spotkań online przybliżających rolę Asystenta osoby pokrzywdzonej. W ramach działań uzupełniających wykorzystywano także program poleceń i rekomendacji, w którym zachęcano obecnych wolontariuszy do rekomendowania nowych kandydatów, współpracowano z absolwentami wcześniejszych edycji szkoleń oraz budowano społeczność ambasadorów Ośrodka. Rekrutacja specjalistyczna kierowana była do osób z doświadczeniem w pracy pomocowej, takich jak mediatorzy, kuratorzy społeczni czy emerytowani funkcjonariusze Policji, a ogłoszenia tego typu pojawiały się w branżowych newsletterach i serwisach specjalistycznych.

Po procesie rekrutacji i szkoleń z wolontariuszem była podpisywana umowa zgodnie z obowiązującym prawem dotyczącym wolontariatu. Do umowy były dołączone załączniki

dotyczące RODO oraz potwierdzające zapoznanie się z wewnętrznym regulaminem placówki oraz politykami bezpieczeństwa, w tym np. Standardami ochrony małoletnich. W pilotażowym programie asystenta nie przewidziano asystowania w procedurach osobom małoletnim. W przypadku kiedy osoba małoletnia jest pokrzywdzona przestępstwem asysta może być realizowana przy prawnym opiece małoletniego. Niewątpliwie jednak w takim przypadku asystent musi być dodatkowo wykwalifikowany i przejść dodatkowe szkolenia (lub wywodzić się spośród osób pracujących w Ośrodku).

Szkolenie dla asystentów – czas, tematyka

Szkolenia dla przyszłych asystentów obejmowały zarówno zagadnienia prawne, psychologiczne, jak i praktyczne, pozwalając uczestnikom na zdobycie szerokiej wiedzy niezbędnej w codziennej pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Szkolenia prawne koncentrowały się na narzędziach prawnych służących ochronie praw, wsparciu i pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, obejmując kompleksowe omówienie systemu ochrony ofiar w polskim porządku prawnym – od momentu zgłoszenia czynu, poprzez postępowanie przygotowawcze i sądowe, aż po etap zakończenia sprawy karnej. Omawiano status osoby pokrzywdzonej w postępowaniu karnym, dostępne środki ochrony, szczególne regulacje dotyczące przemocy domowej, prawo do odszkodowania i kompensaty, system instytucjonalnego wsparcia, standardy międzynarodowe oraz praktyczne aspekty pracy prawnej z osobą pokrzywdzoną. W ramach szkolenia należy włączyć także tematykę obecności osoby pokrzywdzonej w innych procedurach prawnych i sądowych, wykraczających poza postępowanie karne, w których albo może uzyskać przysługujące jej wsparcie (np. kompensatę dla ofiar przestępstw), albo spotkać się ze sprawcą (np. w sprawach dotyczących rozwodów, alimentów czy podziału majątku w przypadku, gdy przestępstwo miało miejsce między osobami bliskimi). Szkolenie trwało 5 godzin.

Szkolenia psychologiczne obejmowały zagadnienia związane z kryzysem psychologicznym w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem psychologicznych konsekwencji przestępstwa, metod udzielania profesjonalnego i bezpiecznego wsparcia oraz pracy z osobami doświadczającymi przemocy domowej lub seksualnej, a także pracy z osobami po traumatycznych doświadczeniach. Uczestnicy poznawali mechanizmy kryzysu, fazy reakcji i proces

zdrowienia, zasady mądrego wsparcia, metody komunikacji, strategie zapobiegania wtórnej wiktylizacji, a także zasady współpracy interdyscyplinarnej. Zagadnienia te zostały podzielone na trzy sesje szkoleniowe: „Kryzys psychologiczny w sytuacji pokrzywdzenia przestępstwem - jak mądrze wspierać osoby pokrzywdzone”; „Psychologiczny obraz osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem osoby doświadczającej przemocy” oraz „Psychologiczny portret osoby pokrzywdzonej przestępstwem, ze szczególnym uwzględnieniem przestępstw o charakterze zdarzenia traumatycznego (ze szczególnym uwzględnieniem przestępstw przeciwko wolności seksualnej)”. Każde z nich trwało po 5 godzin, zatem łącznie objęły one 15 godzin zajęć.

Cykl szkoleń psychologicznych może mieć postać zdalną, jednak pamiętajmy, że szkolenie psychologiczne online dla wolontariuszy przygotowywanych do roli asystentów ma zarówno istotne zalety, jak i pewne ograniczenia, które wynikają przede wszystkim ze specyfiki tej wymagającej i wrażliwej roli. Z jednej strony taka forma kształcenia znacząco zwiększa dostępność udziału w szkoleniu, ponieważ umożliwia uczestnictwo osobom z różnych regionów bez konieczności przemieszczania się, a także pozwala lepiej dostosować czas nauki do indywidualnych możliwości wolontariuszy. Dodatkowo rozwiązanie to wiąże się z niższymi kosztami organizacyjnymi, co daje możliwość przeznaczenia większych środków na rozwój merytoryczny programu czy materiały dydaktyczne. Istotną zaletą jest również możliwość standaryzacji treści szkoleniowych, dzięki czemu wszyscy uczestnicy otrzymują spójny zakres wiedzy. Dla części uczestników dodatkowym atutem może być większy komfort psychiczny wynikający z uczestnictwa w szkoleniu z własnej, bezpiecznej przestrzeni, co sprzyja omawianiu trudnych tematów, takich jak przemoc czy doświadczenia traumatyczne. Warto także podkreślić, że szkolenia online umożliwiają wykorzystanie różnorodnych narzędzi edukacyjnych, takich jak nagrania, quizy czy praca w mniejszych grupach, co może zwiększać atrakcyjność procesu uczenia się.

Z drugiej jednak strony, szkolenie realizowane w formule online wiąże się z ograniczeniami, które mają szczególne znaczenie w kontekście przygotowania do pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem. Przede wszystkim trudniejsze jest rozwijanie praktycznych kompetencji interpersonalnych, takich jak empatia, aktywne słuchanie czy adekwatne reagowanie na silne emocje, ponieważ kontakt pośredni nie oddaje w pełni

dynamiki bezpośredniego spotkania. Ograniczona jest także możliwość uważnej obserwacji uczestników przez prowadzącego oraz udzielania im pogłębionej informacji zwrotnej, co może wpływać na jakość nabywanych umiejętności. Szkolenie online nie sprzyja również w takim stopniu budowaniu relacji i poczucia bezpieczeństwa w grupie, które są szczególnie ważne przy pracy z trudnymi i obciążającymi treściami. Istnieje także większe ryzyko powierzchownego zaangażowania uczestników, wynikające z łatwości rozproszenia uwagi czy biernego udziału w zajęciach. Ponadto forma zdalna ogranicza możliwość realistycznego przećwiczenia sytuacji wymagających bezpośredniego kontaktu z osobą w kryzysie oraz pracy z intensywnymi emocjami, które są nieodłącznym elementem tej roli. Nie bez znaczenia pozostają również kwestie techniczne oraz potencjalne wykluczenie cyfrowe części kandydatów.

W związku z powyższym najbardziej efektywnym rozwiązaniem wydaje się zastosowanie modelu hybrydowego, który łączy zalety obu form kształcenia. W takim podejściu część teoretyczna, obejmująca podstawy psychologiczne, może być realizowana online, natomiast kluczowe elementy praktyczne, takie jak elementy treningu umiejętności interpersonalnych, symulacje czy praca z emocjami, powinny odbywać się w formie stacjonarnej, co pozwala na pełniejsze przygotowanie wolontariuszy do pełnienia roli asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Praktyka pilotażu pokazała również, że dopiero podczas części ćwiczeniowej część wolontariuszy rezygnowała z tej funkcji z uwagi na doświadczanie przez nich silnych emocji pokrywających się z wcześniejszymi nieprzepracowanymi dotąd sytuacjami, co stanowiło ważną informację zwrotną zarówno dla wolontariuszy, jak i osoby prowadzącej szkolenie.

Ostatnim elementem szkoleń były zajęcia praktyczne. To spotkanie było zaplanowane na 3 godziny i obejmowało pytania o praktykę zadawane przez wolontariuszy. Odbywały się one w sądach i komisariatach policji, pozwalając asystentom poznać realne środowisko pracy instytucji wymiaru sprawiedliwości, zrozumieć strukturę organizacyjną, procedury oraz przebieg czynności procesowych z udziałem osoby pokrzywdzonej. Dzięki tym zajęciom asystenci mogli rozwijać praktyczne umiejętności, takie jak właściwe informowanie osób pokrzywdzonych o przebiegu procedur, udzielanie wsparcia emocjonalnego, reagowanie na kryzys, kształtowanie postawy profesjonalnej,

świadomość granic roli, poufności i etyki zawodowej, a także wzmocnienie kompetencji w zakresie współpracy z przedstawicielami wymiaru sprawiedliwości.

Podstawowy plan szkolenia wolontariuszy został również poszerzony o stworzenie bazy linków do materiałów edukacyjnych, które Ośrodek miał w swojej bazie wiedzy.

Szkolenie powinno dodatkowo objąć kwestie etyczne pracy z klientem, w tym zasadę poufności.

Sposób przydziału klientów – sposób łączenia w pary; charakter spraw/cechy osób, którym przydzielany jest asystent.

Osoba pokrzywdzona przestępstwem, która zgłaszała się do Ośrodka po raz pierwszy, była na początku informowana o formach pomocy, z jakich może skorzystać. W ramach tej oferty była możliwość skorzystania z pomocy asystenta osoby pokrzywdzonej przestępstwem. Każda osoba otrzymywała ulotkę mówiącą, w jakim zakresie asystent może udzielić jej wsparcia. Pracownicy Ośrodka – psychologowie oraz prawnicy – również informowali o możliwości skorzystania z pomocy asystenta, omawiali z pokrzywdzonym zakres i cel pomocy, w przypadku klientów ośrodka, którzy zgłosili się do niego wcześniej niż rozpoczął się program asysty w ośrodku.

Przydział osób pokrzywdzonych do asystentów odbywał się w sposób przemyślany i uwzględniający różnorodne czynniki, takie jak rodzaj przestępstwa, stopień pilności wsparcia (termin czynności, podczas której asystent miałby towarzyszyć osobie pokrzywdzonej), preferencje osoby pokrzywdzonej, jej stan emocjonalny, mechanizmy obronne, cechy osobowości asystenta, kryteria bezpieczeństwa i zaufania, jak również rodzaj potrzebnego wsparcia na danym etapie sprawy. Proces ten miał na celu zapewnienie maksymalnego bezpieczeństwa, komfortu psychicznego oraz efektywności wsparcia. Osobą odpowiedzialną za dobór asystentów był koordynator.

W praktyce organizacja takiego systemu wymagała wprowadzenia jasno określonej procedury postępowania, która rozpoczynała się już na etapie pierwszego kontaktu osoby pokrzywdzonej z organizacją społeczną. Zgłoszenie było wstępnie przyjmowane przez osobę pełniącą dyżur (koordynatora lub przeszkolonego członka zespołu, np. osobę pierwszego kontaktu w organizacji), która dokonywała krótkiej diagnozy sytuacji, obejmującej zarówno charakter zdarzenia, jak i aktualny stan psychiczny osoby

pokrzywdzonej oraz poziom pilności interwencji. W tym celu można stworzyć i wykorzystać ustandaryzowany formularz zgłoszeniowy lub kartę wstępnej oceny, co pozwala na zebranie kluczowych informacji w sposób uporządkowany i porównywalny. W pilotażu nie korzystaliśmy z formularza, ponieważ kwalifikacja następowała poprzez psychologa lub prawnika w ośrodku, a te osoby miały już wcześniejsze doświadczenie identyfikowania i zgłaszania osób do asysty.

Kolejnym krokiem było omówienie zgłoszenia przez koordynatora, który – w zależności od stopnia złożoności sprawy – podejmował decyzję samodzielnie lub konsultował ją z psychologiem bądź bardziej doświadczonym członkiem zespołu. Na tym etapie szczególne znaczenie miało dopasowanie kompetencji asystenta do specyfiki sprawy, na przykład unikanie kierowania osób z doświadczeniem przemocy seksualnej do niedoświadczonych wolontariuszy czy też uwzględnianie preferencji osoby pokrzywdzonej dotyczących płci asystenta. Brano również pod uwagę aktualne obciążenie poszczególnych asystentów, aby zapobiegać przeciążeniu emocjonalnemu i wypaleniu.

Ważnym elementem procesu było także przygotowanie asystenta do pracy z konkretnym przypadkiem jeszcze przed pierwszym kontaktem. Obejmowało to przekazanie niezbędnych informacji (z zachowaniem zasad poufności), wskazanie potencjalnych trudności oraz – w razie potrzeby – krótką konsultację z psychologiem lub koordynatorem. Dzięki temu asystent mógł wejść w relację pomocową w sposób bardziej świadomy i bezpieczny.

Po przydzieleniu sprawy istotne było monitorowanie przebiegu współpracy. Koordynator pozostawał w stałym kontakcie z asystentem, organizując regularne spotkania superwizyjne indywidualne lub grupowe, podczas których omawiano trudności, wątpliwości oraz postępy w pracy. W sytuacjach wymagających interwencji możliwa była zmiana asystenta lub włączenie dodatkowego specjalisty. Taki system zapewniał nie tylko wsparcie dla osoby pokrzywdzonej, ale również dbałość o dobrostan psychiczny osób udzielających pomocy.

Całość procesu była dokumentowana, co umożliwiało zarówno zachowanie ciągłości wsparcia, jak i ewaluację skuteczności podejmowanych działań. Dzięki temu przydział osób pokrzywdzonych do asystentów nie był działaniem jednorazowym, lecz elementem

szerszego, dynamicznego systemu pracy, który można było na bieżąco dostosowywać do zmieniających się potrzeb i okoliczności.

Praca z asystentem osoby pokrzywdzonej przestępstwem w trakcie pracy z klientem – superwizja i ewaluacja pracy asystentów.

Praca z asystentem wymagała stałej koordynacji, wsparcia superwizyjnego oraz ewaluacji. Asystenci pełnią funkcję bezpośredniego wsparcia dla osób pokrzywdzonych, towarzyszą w procedurach prawnych, medycznych i społecznych, udzielają wsparcia emocjonalnego i praktycznego, obserwują reakcje klientów. Elementem tej pracy powinien być proces dokumentowania swoich działań. Chodzi tu o krótkie sprawozdanie, które zawiera dwa elementy. Z jednej strony, to opis tego, co zostało zrobione, jakiego rodzaju wsparcie klient uzyskał. Z drugiej strony, powinny się tam znaleźć trudności i wyzwania, o ile się pojawiły w trakcie asysty.

Ważne jest, by asystenci przez cały czas swojej pracy przestrzegali zasad etycznych (należy je wcześniej spisać i z nimi omówić), a także przestrzegali zasady poufności – by nie ujawniali żadnych informacji o swoim kliencie. Kwestie poufności, czym jest i jak ją rozumieć, powinny być obowiązkowym elementem szkolenia wolontariuszy.

Obowiązkowym elementem pracy asystentów jest zapewnienie im superwizji. Ma ona na celu wsparcie emocjonalne, refleksję nad własnym zaangażowaniem, omówienie trudnych przypadków, rozwój kompetencji interpersonalnych i radzenie sobie ze stresem, a odbywała się zarówno w formie spotkań grupowych, jak i indywidualnych oraz konsultacji telefonicznych lub online. Uczestnictwo w superwizji powinno być obowiązkowe.

Działania wolontariuszy nie są możliwe bez wsparcia koordynatora tego procesu. Wydzielona osoba w części lub całości swoich działań powinna zajmować się wolontariuszami. To obecnie standard pracy z wolontariuszami². Rolą koordynatora jest rekrutacja nowych osób (powinna ona odbywać się w sposób ciągły), przydzielanie spraw klientów, monitorowanie obciążenia asystentów, udzielanie wskazówek merytorycznych

² Dobry wolontariat krok po kroku. Podręcznik dla organizatorów i koordynatorów wolontariatu, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu, Warszawa 2021; <https://centrumwolontariatu.pl/wp-content/uploads/2023/09/Publikacja-SCW-DWKPK.pdf>

i organizacyjnych, organizowanie szkoleń, warsztatów i materiałów dydaktycznych, a także reagowanie w sytuacjach wymagających wsparcia specjalistycznego.

Ważnym elementem całego procesu pracy jest ewaluacja. Pozwalała ona monitorować jakość wsparcia, analizować dokumentację, zbierać opinie od osób pokrzywdzonych oraz specjalistów, oceniać przestrzeganie standardów etycznych i procedur przez wolontariuszy, a także identyfikować obszary wymagające dalszego rozwoju kompetencji. Raportowanie i wnioski z ewaluacji umożliwiają usprawnienie procedur, lepsze przydzielanie spraw oraz optymalizację całego systemu wsparcia.