

## Standardy udzielania wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwami motywowanymi uprzedzeniami

Poniższe standardy są podstawowymi zasadami, którymi powinny kierować się organizacje pozarządowe zrzeszone w Koalicji Przeciwko Przestępstwom Motywowanym Uprzedzeniami. Standardy powinny być uwzględnione przez każdą organizację udzielającą wsparcia osobom pokrzywdzonym przestępstwem motywowanym uprzedzeniami przy opracowaniu własnych standardów i regulaminów wewnętrznych.

### I. SŁOWNIK

**Informacja prawna** – oznacza przekazanie informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.

**Poradnictwo prawne** – jest to skonkretyzowana informacja mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez osobę korzystającą z porady. Porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego i/lub na wspieraniu osoby w postępowaniu przed organem administracji lub sądem. Poradnictwo prawne może być świadczone samodzielnie przez prawniczkę/prawnika lub przez studentkę/studenta prawa pod nadzorem prawniczki/prawnika.

**Asystowanie pokrzywdzonym** – to dostosowane do indywidualnych potrzeb i oczekiwań działania skierowane na bezpośrednie wsparcie osoby pokrzywdzonej, wzmocnienie jej i pokazanie, że nie jest sama. Asysta może obejmować towarzyszenie w charakterze osoby zaufanej w trakcie postępowania przygotowawczego (na policji lub w prokuraturze) lub sądowego, a także w innych instytucjach, z pomocy których osoba pokrzywdzona chce lub musi skorzystać (np. lekarza, pracownika socjalnego).

**Poradnictwo psychologiczne** – to szereg działań dostosowanych do indywidualnych potrzeb osoby mających na celu:

- zdiagnozowanie potrzeb i zrozumienie przez zainteresowaną osobę problemów, z powodu których zgłosiła się po pomoc psychologiczną;
- zrozumienie przez zainteresowaną osobę wpływu rozpoznanych czynników na zgłoszony problem oraz poszukiwanie czynników potrzebnych tej osobie do ewentualnej zmiany;
- pomoc zainteresowanej osobie w zaplanowaniu działań (np.: udział w warsztatach, grupach terapeutycznych, zajęciach edukacyjnych, indywidualnej terapii itp.), które mogą pomóc jej w poradzeniu sobie ze zgłaszanym problemem;
- wspieranie zainteresowanej osoby w dążeniu do przezwyciężenia doświadczanych trudności lub w sytuacji psychologicznego kryzysu;

Poradnictwo psychologiczne nie jest psychoterapią. Porad psychologicznych udziela psycholożka/psycholog zgodnie z Kodeksem Etyczno-Zawodowym Psychologa przyjętym przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne.

**Poradnictwo kryzysowe** – oznacza udzielenie wsparcia osobie znajdującej się w kryzysie sytuacyjnym, wywołanym popełnieniem przeciwko niej lub osobie jej bliskiej przestępstwa motywowanego

uprzedzeniami. Kluczowym elementem poradnictwa kryzysowego jest ocena ryzyka (w tym narażenia na popełnienie przeciwko niej kolejnego przestępstwa, wtórnej wiktyimizacji, samobójstwa lub podejmowania innych działań autodestruktywnych) i zbudowanie planu bezpieczeństwa lub redukcji zagrożeń. Potrzeby osoby korzystającej z poradnictwa kryzysowego oraz podejmowane w jego ramach działania (w tym identyfikowanie systemu wsparcia) są planowane wspólnie z osobą znajdującą się w kryzysie.

**Community working** – to metoda pracy oparta na bezpośrednim kontakcie z potencjalnymi klientkami/klientami, która pozwala dotrzeć do grup i społeczności oraz poszczególnych osób narażonych na przemoc motywowaną uprzedzeniami lub jej doświadczających. Community working stanowi formę pracy socjalnej, w której pracownica/pracownik (community worker) szuka kontaktu, podtrzymuje go i zdobywa w środowisku różnych społeczności. Elementem community workingu jest badanie potrzeb osób należących do grupy objętej oddziaływaniami, odpowiadanie na nie, a także edukacja w zakresie praw osób narażonych czy doświadczających przemocy motywowanej uprzedzeniami. Celem community workingu jest także zbieranie informacji na temat incydentów motywowanych uprzedzeniami i reagowanie na nie.

## II. WARTOŚCI

### RÓWNE TRAKTOWANIE

Organizacja prowadząca wsparcie dla osób pokrzywdzonych przestępstwami motywowanymi uprzedzeniami zapewnia przestrzeganie zasady równego traktowania bez względu na jakiekolwiek cechy osobiste czy osobowe albo wyznawane poglądy we wszystkich swoich działaniach, zarówno w stosunku do pracownic/pracowników, jak również klientek/klientów.

### JAWNOŚĆ

Zasady udzielania wsparcia przez organizację muszą być jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich korzystających z nich osób. Powinny one mieć możliwość zapoznania się z nimi przed rozpoczęciem korzystania ze wsparcia.

### RZETELNOŚĆ

Zasada rzetelności oznacza, że wsparcie udzielane jest:

- zgodnie z obowiązującą wiedzą naukową oraz w sposób możliwie pełny, konkretny i wyczerpujący;
- na podstawie przedstawionego przez zainteresowaną osobę stanu faktycznego, po pełnym przeanalizowaniu sprawy, a w przypadku informacji i poradnictwa prawnego także na podstawie aktualnego stanu prawnego;
- w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych zainteresowanej osoby.

Osoby udzielające wsparcia pozostają z klientkami/klientami wyłącznie w relacjach profesjonalnych, nie wchodząc w relacje osobiste.

### SAMODZIELNOŚĆ KLIENTKI/KLIENIA

Zasada samodzielności oznacza, że specjalistka/specjalista udziela wsparcia:

- z poszanowaniem autonomii klientki/klienta;
- przedstawiając w sposób możliwie bezstronny dostępne rozwiązania problemu oraz ich

konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak decyzji za klientkę/klienta;

- zachęcając klientkę/klienta (w miarę ich możliwości) do aktywności własnej i mobilizując do samodzielnego działania w rozwiązywaniu problemu.

### III. PROCEDURA

#### POUFNOŚĆ

Zasada poufności oznacza, że:

- warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług pozwalają na udzielanie wsparcia w warunkach poufności;
- sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym;
- osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat klientek/klientów i ich spraw bez ich uprzedniej zgody;
- za zgodą klientki/klienta dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistkami/specjalistami w danej dziedzinie; konsultacja taka powinna odbywać się w sposób uniemożliwiający identyfikację osoby, chyba że zachowanie tego warunku mogłoby wpłynąć na jakość konsultacji;
- klientki/klienci otrzymują informację o ograniczeniu zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu albo też bezwzględny obowiązek zawiadomienia odpowiednich organów o popełnieniu przestępstw wymienionych w art. 240 kodeksu karnego (obowiązku denuncjacji);
- szczegółowe standardy w zakresie poufności wypracowane przez organizacje są zgodne z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych; bazy osób korzystających ze wsparcia (o ile są prowadzone) muszą być także prowadzone zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

#### POBIERANIE OPŁAT

- wsparcie w miarę możliwości udzielane jest bezpłatnie;
- informacja zasadach odpłatności powinna być wyeksponowana w siedzibie organizacji;
- niedopuszczalne jest sugerowanie osobom, że powinny wesprzeć działalność organizacji z wdzięczności za pomoc lub w zamian za udzielenie wsparcia;
- organizacja w wewnętrznych przepisach posiada wymóg wyłączności oznaczający, iż specjalistka/specjalista udzielająca/y wsparcia w imieniu organizacji nie może świadczyć tym samym osobom odpłatnych usług poza organizacją;
- specjalistki/specjaliści udzielający wsparcia mogą polecać usługi komercyjne osobom, którym udzielają wsparcia jedynie w ostateczności i o ile dobro klientki/klienta nie stoi temu na przeszkodzie;
- organizacja nie jest zobowiązana do ponoszenia opłat administracyjnych lub sądowych wynikających z prowadzenia spraw klientek/klientów.

#### DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Zasada dostępności usług oznacza, że:

- w miarę posiadanych możliwości organizacja dąży do udzielania wsparcia w formach i godzinach

dostosowanych do potrzeb jej klientek/klientów;

- organizacja dąży do uwzględniania zróżnicowanych potrzeb jej klientek/klientów,
- w szczególności osób z niepełnosprawnościami czy z małymi dziećmi, poprzez dostosowanie warunków lokalowych oraz sposobu świadczenia usług bądź uruchomienie alternatywnych form pomocy;
- specjalistka/specjalista może odmówić wsparcia w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, w takiej sytuacji powinna/powinien jednak w miarę możliwości wskazać inną/innego specjalistkę/specjalistę, mogącą/ego udzielić kompetentnej pomocy.

W przypadku naruszenia przez klientkę/klienta zasad współżycia społecznego, w tym próby stosowania przemocy, organizacja może odmówić świadczenia wsparcia na rzecz tej osoby.

#### **WEWNĘTRZNE REGULACJE**

Każda organizacja zajmująca się udzielaniem bezpośredniego wsparcia osobom pokrzywdzonym powinna przyjąć wewnętrzny dokument będący uszczegółwieniem niniejszych standardów, który będzie określał w szczególności:

- zdefiniowany zakres świadczonych usług;
- warunki, na jakich świadczone są usługi, a także podstawy odmowy ich świadczenia i zasady postępowania w takiej sytuacji;
- grupę docelową, do której skierowane są usługi organizacji;
- zapewnienie zgłaszającym się osobom możliwości zgłaszania skarg lub uwag dotyczących jakości otrzymanego wsparcia, a także sposobu jego udzielania;

Organizacja powinna także okresowo prowadzić ocenę przestrzegania standardów.

### **IV. KOMPETENCJE**

#### **PROFESJONALIZM**

Zasada profesjonalizmu oznacza, że wsparcie:

- udzielane jest przez osoby kompetentne, przygotowane zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie do jego udzielania;
- w przypadkach tego wymagających może być udzielane po konsultacji z inną specjalistką/specjalistą w danej dziedzinie, jednak z zachowaniem zasady poufności;
- może być udzielane przez studentki/studentów lub osoby bez doświadczenia w danej dziedzinie pod warunkiem zapewnienia odpowiedniego nadzoru merytorycznego nad ich pracą oraz poinformowania o tym osób korzystających z tego wsparcia.

Każda osoba udzielająca wsparcia ma obowiązek

- stałego podnoszenia swoich kwalifikacji;
- szczegółowej znajomości standardów udzielania wsparcia dla klientek/klientów danej organizacji.

Definicje informacji prawnej oraz porady prawnej i obywatelskiej zostały zaczerpnięte z dokumentu *Standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego* wydanego przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych. Dokument ten stanowił także podstawę do opracowania niniejszych standardów.