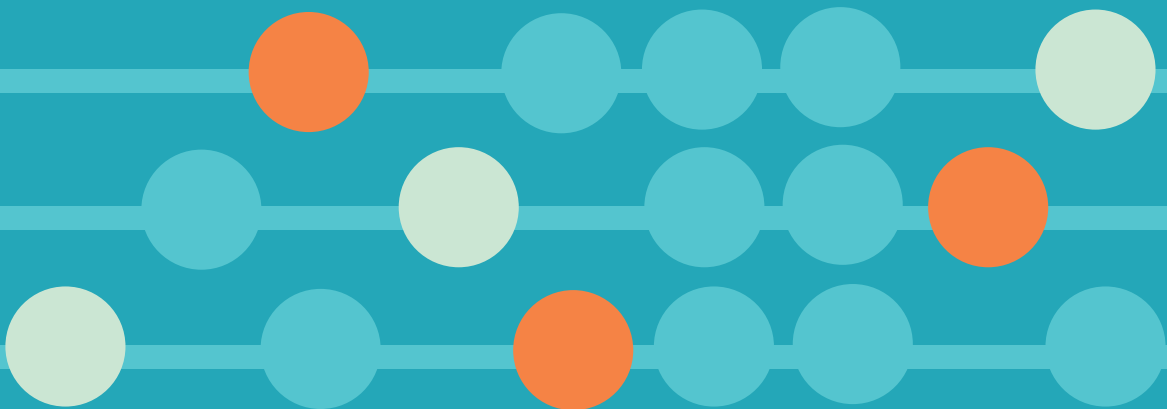
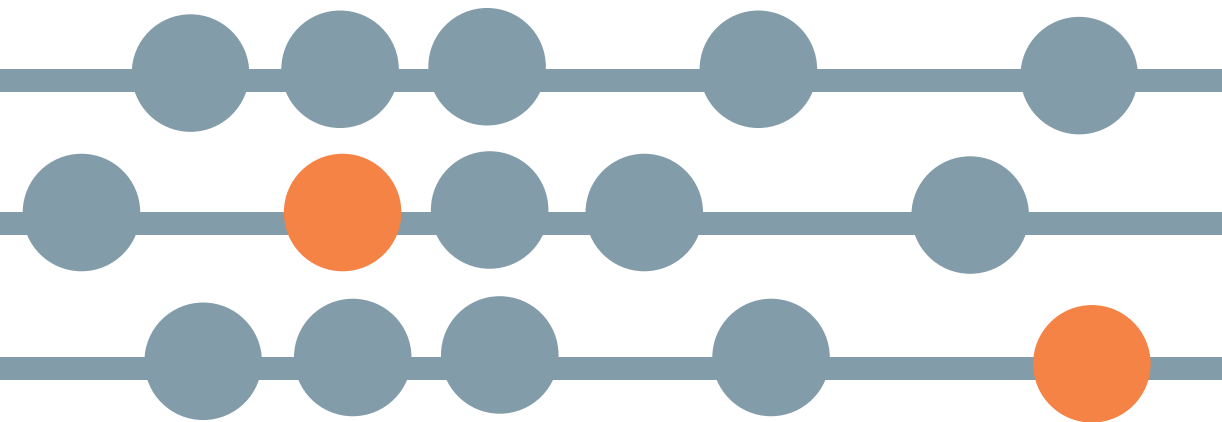


NIEBIESKI RAPORT

REZULTATY BADANIA ILOŚCIOWEGO
I JAKOŚCIOWEGO DOTYCZĄCEGO
REALIZACJI PROCEDURY NIEBIESKIE
KARTY W WARSZAWIE

Katarzyna Przyborowska
Katarzyna Rymarek
Helena Sokołowska





© Copyright by Stowarzyszenie OPTA 2016
ISBN: 978-83-935720-2-1

Raport z badania ilościowego i jakościowego dotyczącego realizacji procedury Niebieskie Karty w Warszawie. Działanie zostało zrealizowane przez Stowarzyszenie OPTA w partnerstwie z Urzędem Miasta Stołecznego Warszawy w ramach projektu „Niebieski Raport – monitoring procedury Niebieskie Karty w Warszawie”.

Dofinansowanie: EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji.



Spis treści

WSTĘP.....	7
I. METODOLOGIA	10
II. WARUNKI I PRZEBIEG BADANIA.....	11
III. CHARAKTERYSTYKA PRÓBY	13
IV. WYNIKI.....	15
1. Zależności między wątkami ujawnionymi w badaniu	15
2. Najważniejsze wnioski i rekomendacje	16
2.1. Co badani wiedzą o procedurze?.....	16
2.2. Przebieg procedury	17
2.3. Grupa robocza/zespół interdyscyplinarny/indywidualny plan pomocy.....	18
2.4. Poczucie podmiotowości badanych.....	19
2.5. Zakończenie procedury	20
2.6. Różne formy pomocy w ramach procedury – ważna rola pomocy psychologicznej	21
2.7. Rola przedstawicieli pomocy społecznej	21
2.8. Rola policji.....	22
2.9. Osoba stosująca przemoc	23
2.9.1. Bezradność systemu wobec osoby stosującej przemoc/stereotypowy sprawca/stereotypowa ofiara	24
2.10. Dziecko w procedurze NK.....	24
2.11. Procedura NK w poszczególnych dzielnicach Warszawy	25
2.12. Kwestie proceduralne	26
2.13. Biurokracja, przewlekłość, odsyłanie od instytucji do instytucji	26
2.14. Ocena procedury NK przez badanych – mocne i słabe strony.....	27
V. SZCZEGÓŁOWY OPIS WYNIKÓW BADANIA	29
1. Co badani wiedzą o procedurze NK?	29
1.1. Definicja i cele procedury NK	29
1.2. Informacja w procedurze NK	31
1.2.1. W jaki sposób badani dowiadywali się o procedurze NK.....	31
1.2.2. Czy badani byli informowani o działaniach w ramach procedury NK.....	32
2. Przebieg procedury NK.....	36
2.1. Kontakt ze służbami	37
2.1.1. Najpierw zainteresowanie potem próżnia.....	38
2.1.2. Pozostawieni w procedurze „sami sobie”.....	39

3. Grupa robocza/zespół interdyscyplinarny.....	39
3.1. Spotkania z grupą roboczą.....	40
3.2. Indywidualny plan pomocy.....	42
3.3. Poczucie wpływu na przebieg procedury NK.....	44
3.3.1. Brak poczucia wpływu.....	45
3.3.2. Poczucie wpływu uzależnione od konkretnego aspektu procedury.....	46
3.3.3. Pozytywne poczucie wpływu.....	47
4. Zakończenie procedury NK.....	47
5. Pomoc uzyskana w procedurze NK i jej przydatność.....	50
5.1. Pomoc psychologiczna.....	50
5.2. Pomoc prawna.....	52
5.3. Inne rodzaje pomocy.....	53
6. Procedura NK w dzielnicach Warszawy.....	53
7. Osoba stosująca przemoc.....	54
7.1. Pod jednym dachem ze stosującym przemoc.....	56
7.2. Bezradność systemu wobec osoby stosującej przemoc.....	58
8. Dziecko w procedurze.....	61
9. Rola pomocy społecznej.....	64
9.1. Przywiązanie, poczucie wsparcia.....	64
9.2. Zainteresowanie, troska i spersonalizowany komentarz do formularza B.....	65
10. Policja w procedurze NK.....	65
10.1. Nadzieja na zapewnienie poczucia bezpieczeństwa.....	65
10.2. Krytyka działań policji.....	66
10.2.1. Niedowierzenie badanym.....	66
10.2.2. Poczucie lekceważenia.....	67
10.2.3. Trzymanie z mężem.....	68
10.2.4. Niechęć policji do procedury NK.....	68
10.3. Pozytywne przykłady wsparcia ze strony policji.....	68
11. Stereotypy.....	69
11.1. Stereotypowa ofiara/stereotypowy sprawca.....	69
12. Kwestie proceduralne.....	70
12.1. Biurokracja, przewlekłość procedury NK.....	72
13. Pytania oceniające i aspekt emocjonalny.....	75
13.1. Ogólna ocena procedury NK.....	75
13.2. Pozytywne aspekty procedury NK.....	76
13.3. Negatywne aspekty procedury NK.....	78
PODSUMOWANIE.....	80

WSTĘP

Celem badania Niebieski Raport było przeprowadzenie pilotażowego monitoringu realizacji procedury Niebieskie Karty (NK) w Warszawie z perspektywy osób doświadczających przemocy oraz opisanie faktycznej pomocy udzielanej osobom pokrzywdzonym przez warszawskie służby. Raport zawiera analizę procesu interwencji i wsparcia oraz rekomendacje do szkoleń służb realizujących procedurę.

Obszar badawczy i moment przeprowadzenia badań wybrano nieprzypadkowo. W związku z nowelizacją Ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w 2010 roku (Dz.U. Nr 125 poz. 842) oraz przepisami wykonawczymi wprowadzonymi Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie realizacji procedury Niebieskie Karty z 13 października 2011 roku (Dz.U. 2011 nr 209 poz. 1245) powstało pytanie o realne efekty zmian dla osób pokrzywdzonych przemocą. Głównym celem ustawodawcy była poprawa skuteczności oddziaływań zmierzających do ograniczenia zjawiska przemocy poprzez wprowadzenie w życie konkretnych działań proceduralnych zapewniających zastosowanie określonych form pomocy i wsparcia. Osobom doznającym przemocy zagwarantowano w ramach procedury m.in. prawo do poradnictwa psychologicznego, prawnego, socjalnego, ochrony przed dalszym krzywdzeniem oraz pomoc w uzyskaniu mieszkania. Opracowano lokalne programy przeciwdziałania przemocy w rodzinie, powołano zespoły interdyscyplinarne (ZI), wprowadzono m.in. poradnictwo specjalistyczne. W skład systemu weszły teoretycznie wszystkie elementy wskazane w art. 6 ust. 2 pkt. 1–4 ustawy.

Wprowadzona procedura Niebieskie Karty, jako narzędzie każdej interwencji wobec zidentyfikowanych przypadków przemocy, została opracowana tak, aby połączyć kompetencje wszystkich instytucji odpowiedzialnych za przeciwdziałanie przemocy. Realizując procedurę, specjaliści posługują się czterema różnymi formularzami (A, B, C i D), które mają być użyteczne w samym procesie pomocy i w ten sposób także dokumentują swoją pracę.

Jesienią 2015 roku minęły właśnie cztery lata od wprowadzenia wymienionych regulacji. System się ukonstytuował. Specjaliści pracujący w zespołach interdyscyplinarnych i powoływanych przez nie grupach roboczych (GR) weszli w swoje role. Niniejsze badanie miało na celu sprawdzenie, czy prowadzone działania faktycznie odpowiadają na potrzeby osób doznających przemocy i ich rodzin. Czy procedura NK sprzyja realizacji celów tych osób? Czy skutecznie zatrzymuje przemoc i zapobiega dalszemu jej stosowaniu? Czy osoby krzywdzone otrzymują realną pomoc zagwarantowaną zapisami ustawy? Czy odbywa się to z poszanowaniem ich podmiotowości i bez cech wtórnej wiktyimizacji?

Nie są znane żadne wcześniejsze badania czy źródła, które odpowiadałyby na te pytania uwzględniając perspektywę osób doznających przemocy. Dostępny jest jedynie raport Najwyższej Izby Kontroli (Przeciwdziałanie Przemocy w Rodzinie przez Administrację Publiczną – 2013 rok). Stwierdza on m.in.: *NIK ocenia negatywnie skuteczność realizacji (...) w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Ustalenia (...) wykazują na znaczne rozbieżności pomiędzy zakładanymi celami (...), a ich funkcjonowaniem w praktyce. Wprowadzone zmiany znacznie pogorszyły sytuację osób dotkniętych przemocą w rodzinie (...). Przyjęte rozwiązania zakładające nadmiernie biurokratyczne struktury, znaczne zwiększenie ilości tworzonej dokumentacji*

*i jej dublowanie, a także przewlekły tryb postępowania (...), pomimo zaangażowania wielu osób reprezentujących różne instytucje (...)*¹. Przeciwnie wnioski przynosi Diagnoza dotycząca realizacji zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie wykonywanych przez zespoły interdyscyplinarne/grupy robocze, a także realizacji procedury Niebieskie Karty...², wykonana na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (MPIPS) z końca 2012 roku, która skupia się na analizie funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych i grup roboczych z perspektywy specjalistów, tj. głównie przewodniczących zespołów. Badani uznali, że procedura NK jest skutecznym narzędziem w przeciwdziałaniu przemocy domowej. Wskazali m.in. na większą efektywność działań, większy dostęp pokrzywdzonych do interdyscyplinarnej pomocy.

W Warszawie w ubiegłym roku procedurę zrealizowano w 3915 przypadkach podejrzenia występowania przemocy w rodzinie, co wynika ze sprawozdania dzielnicowych zespołów interdyscyplinarnych za 2015 rok. Powołano 948 nowych grup roboczych na rzecz rodzin dotkniętych przemocą, a grupy spotykały się w sprawie realizacji procedury 1026 razy. Już z tych danych liczbowych można wnioskować, że w części spraw niedużo się działo, zakładając nawet, że niektóre sprawy były monitorowane wyłącznie przez zespół, który nie zdecydował się powołać grupy roboczej. W ramach działań grup roboczych (według sprawozdań m.st. Warszawy) zaangażowani byli głównie pracownicy pomocy społecznej i policji. W mniejszym stopniu w grupach pracowali przedstawiciele oświaty. Realia realizacji procedury, opartej głównie na pracownikach socjalnych i dzielnicowych, których praca przebiega przede wszystkim w nurcie interwencyjnym, sprzyjać może dyrektywnemu stylowi pracy. Specyfika zjawiska przemocy w rodzinie i skutki psychologiczne pozostawiania w sytuacji przemocy wskazują na potrzebę działań także o charakterze wspierającym, co uzasadniałoby udział przedstawicieli służb o innych niż interwencyjne zasobach.

Coroczne sprawozdania z realizacji zadań samorządów w zakresie przeciwdziałania przemocy wskazują na istnienie istotnych trudności, które mogą mieć wpływ na realizację celów procedury NK. Oto kilka z nich:

- 1) Procedura NK jest zbiurokratyzowana, skomplikowana i wydłużona. Stąd niebezpieczeństwo koncentracji głównie na procedurze i bezrefleksyjnym jej wypełnianiu, co może powodować zagubienie rzeczywistego celu oraz przedmiotowe traktowanie pokrzywdzonych.
- 2) Przeciążenie pracą specjalistów (zadania według ustawy są realizowane w ramach obowiązków służbowych), co może powodować zrutynizowanie działań.
- 3) Dominacja w grupach roboczych specjalistów pomocy społecznej i dzielnicowych, którzy zwykle działają interwencyjnie, co może sprzyjać dyrektywnemu stosunkowi do osób pokrzywdzonych.
- 4) Niedostateczna wiedza specjalistów o specyfice przemocy domowej, co może powodować problemy w diagnozie indywidualnych przypadków przemocy i w dalszej pracy z osobami uwikłanymi w przemoc domową.

1 Informacja o wynikach kontroli NIK: *Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie przez administrację publiczną*, Kontrola Nr P/12/107, s. 6.

2 Diagnoza dotycząca realizacji zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie wykonywanych przez zespoły interdyscyplinarne/grupy robocze, a także realizacji procedury Niebieskie Karty w oparciu o rozporządzenie w sprawie procedury Niebieskie Karty oraz wzorów formularzy Niebieska Karta, Raport z badań zrealizowanych na zamówienie MPIPS przez Instytut Millward Bron SMG/KRC, grudzień 2012.

5) W Warszawie panuje duża anonimowość, co nie sprzyja budowaniu empatycznej relacji z klientem. Rodzi pokusę działania „bezosobowego” (dużo spraw, obowiązków, klientów, wysoka zadaniowość i oczekiwanie szybkich rezultatów). Może to prowadzić do utraty z pola widzenia potrzeb osób doświadczających przemocy i ich indywidualnych celów.

Przeprowadzony pilotaż miał na celu zbadanie powyższych kwestii, ocenę skuteczności działań oraz dostępności gwarantowanych ustawą form pomocy z perspektywy potrzeb osób doświadczających przemocy.

I. METODOLOGIA

Badanie składało się z dwóch części – ilościowej i jakościowej. Na podstawie wywiadów i po konsultacjach ze specjalistami pracującymi przy realizacji procedury Niebieskie Karty powstały dwa narzędzia badawcze: ankieta do bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI) oraz scenariusz do indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI). Metoda PAPI, czyli strukturalizowany wywiad, w czasie którego ankieter odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi w formularzu, pozwoliła na ujęcie w narzędziu wielu złożonych pytań dotyczących procedury. Metoda IDI została zastosowana w postaci wywiadu częściowo ustrukturyzowanego, czyli dopuszczono modyfikację scenariusza w trakcie trwania badania. Większość wywiadów została jednak przeprowadzona wiernie z podanym scenariuszem.

Ponieważ celem badania był dogłębny opis procedury, kwestionariusz i scenariusz wywiadu zawierały pytania dotyczące podobnych zagadnień, jednak w scenariuszu wywiadu pojawiło się więcej pytań odnoszących się do subiektywnego postrzegania procedury.

Kwestionariusz PAPI zawierał pytania zamknięte, półotwarte i otwarte. Został podzielony na pięć głównych zagadnień: CZĘŚĆ I Co badani wiedzą o procedurze. Czy są informowani o celach, przebiegu procedury i formach pomocy, CZĘŚĆ II Jak dokładnie przebiegała procedura, szczególnie w pierwszej fazie pomocy, CZĘŚĆ III Pytania oceniające, CZĘŚĆ IV Pytania odnoszące się do zakończenia procedury NK. Scenariusz IDI składał się z następujących części: CZĘŚĆ I Co badani wiedzą o procedurze. Czy są informowani o celach, przebiegu procedury i formach pomocy, CZĘŚĆ II Jak dokładnie przebiegała procedura, szczególnie w pierwszej fazie pomocy, CZĘŚĆ III Aspekt emocjonalny, CZĘŚĆ IV Pytania ocenne i projekcyjne – subiektywna ocena procedury i ewentualne potrzeby, które nie zostały zaspokojone, CZĘŚĆ V Pytania odnoszące się do zakończenia procedury NK.

Ze względu na delikatną tematykę badania na końcu obu narzędzi zawarto propozycję skorzystania z nieodpłatnej pomocy psychologicznej oferowanej przez Stowarzyszenie OPTA. Miało to na celu zadbanie o emocjonalne bezpieczeństwo badanych, którzy mogli poczuć, że pytania poruszyły trudne kwestie związane z doznawaną przemocą.

Analiza części ilościowej badania została zrealizowana przy pomocy pakietu statystycznego PSPP oraz MS Office. Ze względu na liczebność próby i pilotażowy charakter badania, analiza ograniczyła się do podstawowych technik opisu statystycznego: rozkładów częstości, rozkładów łącznych zmiennych, agregacji oraz regresji średnich.

Analiza jakościowa badania została zrealizowana zgodnie z metodologią analizy treści, rozumianą jako systematyczne wskazanie tematów oraz tego, w jaki sposób zostały one poruszone w materiale badawczym³. Stworzono tzw. klucz kategoryzacyjny, wyróżniając tematy i podtematy zilustrowane przykładowymi wypowiedziami z treści wywiadów. Zastosowano metodę kodowania otwartego, a zatem do podstawowych kategorii założonych przy budowaniu narzędzi dodawano kolejne w miarę postępu analizy. Dane wzbogacono elementem ilościowym w postaci zliczania częstości występowania niektórych tematów w próbie. Opisano także wzajemne relacje pomiędzy kategoriami. W celu ujęcia pełnej różnorodności poruszanych w materiale kwestii zamieszczono także wątki występujące sporadycznie, ale niosące szczególnie interesujące treści.

3 Szczepaniak K. (2012), *Zastosowanie analizy treści w badaniach*, Acta Universitatis Lodzensis Folia Sociologica, 42/2012.

II. WARUNKI I PRZEBIEG BADANIA

Badanie przeprowadzono od września do grudnia 2015 roku. Miało nim zostać objęte 130 osób mieszkających na terenie Warszawy, na rzecz których jest realizowana procedura Niebieskie Karty lub w sprawie których procedura została zakończona nie wcześniej niż w 2014 roku. Istotne było dotarcie do osób ze wszystkich dzielnic Warszawy. Do obu części badania – ilościowej i jakościowej – próbę dobierano w taki sam sposób. Ze względu na przewidywane trudności w dotarciu do osób należących do badanej grupy założona została niereprezentatywność próby w podziale na dzielnice zamieszkania. Respondentami miały być więc wszystkie osoby spośród pytanых, które zgodziły się na udział w badaniu. W celu pozyskania respondentów zaproszono do współpracy wszystkie warszawskie Ośrodki Pomocy Społecznej, a także poradnie, organizacje pozarządowe i inne placówki przewidujące w swoim programie pracę z osobami doświadczającymi przemocy w rodzinie. Poniżej lista placówek zaproszonych do udziału w badaniu:

1. Ośrodki pomocy społecznej we wszystkich 18 dzielnicach Warszawy,
2. Poradnia Rodzinna ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie przy ul. Belgijskiej 4,
3. Pogotowie Niebieska Linia IPZ,
4. Ośrodek Wsparcia dla Kobiet z Małoletnimi Dziećmi i Kobiet w Cięży „Etezza” Stowarzyszenia Pomocy i Interwencji Społecznej przy ul. Chlubnej 9A,
5. Fundacja Centrum Praw Kobiet,
6. Fundacja Dzieci Niczyje,
7. Stowarzyszenie Niebieska Linia,
8. Powiślańska Fundacja Społeczna,
9. Fundacja CEL,
10. Towarzystwo Pomocy Młodzieży,
11. Punkt Informacyjno-Konsultacyjny Dzielnicy Ochota,
12. Poradnie psychologiczno-pedagogiczne w dzielnicach,
13. Ośrodek Interwencji Kryzysowej przy ul. 6 Sierpnia 1/5.

Przedstawiciele Stowarzyszenia OPTA spotkali się z wymienionymi placówkami i zaprezentowali pracownikom ideę, cele oraz kwestionariusz badania. Do wszystkich tych miejsc dostarczono plakaty promujące projekt oraz ulotki informacyjne opisujące założenia i cele badania oraz dane kontaktowe do realizatorów monitoringu.

Osoby spełniające kryteria udziału w badaniu były zachęcane przez te placówki oraz umawiane na spotkania z ankieterkami. Drugim źródłem kontaktów do potencjalnych respondentów była baza klientów Stowarzyszenia OPTA, na rzecz których realizowano procedurę Niebieskie Karty. Zespół Stowarzyszenia zachęcał potencjalnych respondentów do udziału w badaniu. Kilka osób zgłosiło się dzięki informacji umieszczonej na stronie internetowej Stowarzyszenia.

Założeniem realizatorów do uzyskania reprezentatywnych dla całego miasta rezultatów było równomierne pozyskanie respondentów z poszczególnych dzielnic i różnych placówek. W praktyce okazało się to być utrudnione. Pracownicy zaproszonych do badania instytucji informowali o dużych trudnościach w pozyskaniu uczestników badania w swoich placówkach.

W niektórych instytucjach bez większych trudności udało się zachęcić zakładaną liczbę ochotników, ale w innych miejscach, na co dzień zajmujących się przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie, nie udało się pozyskać do badania ani jednej osoby.

Wobec braku dostatecznego napływu respondentów pilotażu z innych placówek realizatorzy zdecydowali o zwiększeniu udziału w próbie osób z bazy Stowarzyszenia OPTA oraz o możliwości wzięcia udziału w obu częściach badania.

Badanie kwestionariuszowe i wywiady odbywały się w siedzibie Stowarzyszenia OPTA, w placówkach współpracujących, a także, w przypadku trudności respondentów w dotarciu na inne miejsce spotkania, w ich domach. Zarówno badania kwestionariuszem, jak i wywiady przeprowadziły wykwalifikowane i przeszkolone wcześniej przez trenerów Stowarzyszenia ankieterki i badaczki. Prowadzący badanie zostali dodatkowo wyposażeni w pisemne instrukcje.

III. CHARAKTERYSTYKA PRÓBY

W badaniu metodą PAPI wzięło udział 101 osób mieszkających w Warszawie, w tym 93 kobiety i 8 mężczyzn, na rzecz których była lub jest realizowana procedura Niebieskie Karty. Średnia ich wieku to 45,5 lat.

Większość badanych deklaruje wykształcenie wyższe i średnie. Obala to zdecydowanie stereotyp, że przemoc w rodzinie dotyczy tylko osób o niskim statusie społecznym i majątkowym, a potwierdza fakt, że jest zjawiskiem powszechnym i demokratycznym.

Należy podkreślić, że choć uczestników badania nie dobierano ze względu na płeć, to otrzymano rozkład procentowy w próbie, który odpowiada typowemu rozkładowi w populacji osób dorosłych doznających przemocy.

Tabela 1. Udział w badaniu respondentów w podziale na dzielnice

Dzielnica zamieszkania	Liczba respondentów	Procent próby
Białołęka	3	2,9
Bielany	4	3,9
Mokotów	22	21,6
Ochota	3	2,9
Praga Półd.	6	5,9
Śródmieście	24	23,5
Targówek	2	2
Ursus	2	2
Ursynów	14	13,7
Wawer	2	2
Wilanów	2	2
Włochy	6	5,9
Wola	6	5,9
Żoliborz	4	3,9
Inne	2	2
Ogółem	101	100

Najwięcej osób do badania udało się pozyskać w dzielnicach Śródmieście, Mokotów i Ursynów. Część placówek zaproszonych do współpracy przy monitoringu nie odniosła się do niego przychylnie.

Wobec tego duża część osób objętych badaniem rekrutowała się spośród uczestników programów przeciwpromocowych Stowarzyszenia OPTA z różnych dzielnic spełniających kryterium udziału w procedurze NK.

W 92% przypadków procedura została rozpoczęta w tej samej dzielnicy, w której aktualnie mieszkają badani.

W części jakościowej badania przeprowadzono 30 wywiadów IDI. Średnia wieku badanych wyniosła 41,5 lat. 17 osób posiadało wykształcenie wyższe, 8 średnie, 3 zawodowe oraz 1 podstawowe (2 osoby nie określiły swojego wykształcenia). Najwięcej osób stwierdziło, że miało rozpoczętą procedurę w dzielnicy Śródmieście – 8 osób. Następnie 5 osób wskazało Usynów, 4 Białołękę, 3 Wolę, po 2 osoby Żoliborz, Bielany oraz Ursus. Pojedyncze osoby wskazały Ochotę, Targówek, Pragę Północ, Pragę Południe, Wesołą oraz Wawer.

Większość osób stanowiły kobiety, które rozpoczęły (lub rozpoczęto w ich sprawie) procedurę w związku z przemocą stosowaną przez męża/partnera. W jednym przypadku to mężczyzna rozpoczął procedurę w związku z przemocą stosowaną przez żonę, w dwóch przypadkach badane rozpoczęły procedurę w związku z przemocą doznawaną od rodzeństwa (siostry i brata), w trzech przypadkach procedura została rozpoczęta na rzecz dziecka badanej, która także doznawała przemocy. W jednym przypadku młoda kobieta rozpoczęła procedurę z powodu przemocy stosowanej przez partnera matki.

IV. WYNIKI

1. Zależności między wątkami ujawnionymi w badaniu

Podjęcie decyzji o zgłoszeniu przemyocy we własnej rodzinie jest niezwykle trudne. Żmudny proces dochodzenia do tej decyzji może powodować wzmocnienie oczekiwań wobec rezultatów takiego zgłoszenia, a co za tym idzie – rozczarowanie rzeczywistością. Analiza wywiadów pogłębionych wskazała kilka zależności pomiędzy pojawiającymi się tematami. Podstawowe kwestie widoczne są przy ocenie korelacji oczekiwań badanych wobec procedury NK z postrzeganymi efektami jej realizacji.

W wynikach można zauważyć pojawiającą sprzeczność pomiędzy niezadowoleniem badanych z realizacji procedury a podjęciem wielu działań pomocowych i wspierających oraz realną poprawą ich sytuacji. Wynika to z nierealistycznych nadziei, że procedura dostarczy gotowych rozwiązań. Spełnienie tych oczekiwań byłoby w istocie działaniem utrwalającym wyuczoną bezradność osób doświadczających przemyocy i przeczyłoby idei uwzględniającej ich podmiotowość. Badanie pokazało, że respondenci nie uświadamiają sobie, szczególnie początkowo, jak ważna jest dla nich pomoc psychologiczna i nie identyfikują jej jako potrzeby, oczekując szybkiej pomocy i rezultatów. A jednak to właśnie wsparcie psychologiczne uzyskane w trakcie realizacji procedury jest najbardziej pozytywnie ocenianym efektem działań. Zatem należy odnieść się ze zrozumieniem do deklarowanego poczucia rozczarowania badanych nieskutecznością procedury. Otrzymywane wsparcie psychologiczne często przypisują dobrej woli specjalisty, nie zaś prawidłowej realizacji procedury.

Ważnym czynnikiem wpływającym na postrzeganie procedury jest perspektywa poznawcza osób doznających przemyocy. Badania Anny Seredyńskiej potwierdzają, że przemoc domowa wzmacnia intensywność mechanizmów obronnych pierwotnych⁴. Jednym z nich jest rozszczepienie, czyli tendencja do dostrzegania u niektórych osób, instytucji, organizacji głównie cech pozytywnych, a u innych głównie negatywnych. Występowanie tego mechanizmu u osób doznających przemyocy w rodzinie także zostało opisane w literaturze. Wobec tego zaobserwowana w badaniach intensywność w rozbieżności oceny działania pomocy społecznej oraz policji może być związana z tym zjawiskiem.

Dodatkowo deklarowane oczekiwania badanych wobec policji są znacznie większe niż wobec pomocy społecznej. Oczekują oni od funkcjonariuszy przede wszystkim ochrony i zapewnienia poczucia bezpieczeństwa. Wyniki badania ilościowego pokazują, że procedura jest często rozpoczynana w czasie interwencji policji, czemu towarzyszą ogromne emocje, co może wpływać na zwiększenie tych oczekiwań.

⁴ Seredyńska A. (2011), *Mechanizmy obronne u ofiar przemyocy. Następstwa wychowawcze*, Chrześcijańskie Forum Pracowników Nauki, Konferencja Nauka – Etyka – Wiara, s. 209–218.

2. Najważniejsze wnioski i rekomendacje

W tej części raportu przedstawiono uogólnione wnioski z badania ilościowego i jakościowego oraz rekomendacje. Szczegółowe wyniki statystyczne oraz wyniki analizy jakościowej znajdują się w kolejnej części dokumentu.

Badanie miało charakter pilotażowy. Przy ocenie wyników całości należy także mieć na uwadze specyfikę badań jakościowych. Niektóre opisane poniżej problemy były sygnalizowane przez kilkunastu/kilku badanych, co wystarczyło, by opisać zjawisko, ale nie może stanowić o jego powszechności, a jest wskazaniem do dalszych badań.

2.1. Co badani wiedzą o procedurze? Informacja o procedurze.

1. Respondenci w większości nie znają dokładnej definicji procedury, ale zwraca uwagę fakt, że zdefiniowali ją przez pryzmat własnych oczekiwań, doświadczeń oraz celów, jakie ich zdaniem powinna spełniać. Osoby doznające przemocy oczekują od działań w ramach procedury przede wszystkim **pomocy i wsparcia, zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa oraz zaangażowania różnych specjalistów** we wspólnym działaniu na ich rzecz, a samą procedurę widzą jako narzędzie do rozwiązania/poprawy sytuacji.

Kwestie ukarania/konsekwencji czy pomocy dla osób stosujących przemoc pojawiała się rzadko.

2. Udzielanie informacji o przebiegu procedury i konsekwencjach jej uruchomienia jest bardzo ważne dla badanych i zwiększa ich poczucie bezpieczeństwa oraz podmiotowości. Ponad połowa badanych otrzymała informacje o możliwych formach pomocy, dostępnych krokach prawnych oraz została skierowana do konkretnych miejsc specjalistycznej pomocy.

Niestety, aż jedna trzecia stwierdziła, że przy inicjowaniu procedury nie otrzymała informacji o jej możliwym przebiegu i formach pomocy (nie otrzymała formularza B). Istnieje możliwość, że informacje udzielone przy inicjowaniu procedury nie zostały usłyszane ze względu na duży poziom stresu towarzyszący interwencji, bo jednak w niektórych przypadkach w dalszej części badania respondenci ujawniali, że posiadają informacje o miejscach pomocy.

3. W wywiadach niektórzy badani sygnalizowali duży niepokój, gdy w ramach procedury włączane były działania sądu rodzinnego/kuratora lub oddziaływania na rzecz małoletnich. Nie rozumieli, czemu to ma służyć, i wtedy pojawiał się lęk dotyczący możliwej ingerencji w zakres władzy rodzicielskiej i obawy przed ewentualnym odebraniem dziecka.

4. Wielu badanych nie wiedziało, czy i dlaczego procedura została zakończona, wielu nie zgadzało się z tą decyzją i miało poczucie braku wpływu na fakt zamknięcia.

REKOMENDACJE

- Zalecane jest świadome nazywanie przemocy i jej przejawów oraz edukacja dotycząca jej skutków;

- Wskazane jest, aby służby realizujące procedurę kładły nacisk na całościowe podejście do zidentyfikowanego przypadku przemocy, uwzględniające też w wątku edukacyjnym i pomocowym perspektywę osoby stosującej przemoc;
- Przekaz dotyczący informacji zawartych w formularzu B powinien być spersonalizowany i dostosowywany do zasobów poznawczych i stanu emocjonalnego osoby doznającej przemocy. Warto przy kolejnym spotkaniu po rozpoczęciu procedury jeszcze raz powtórzyć informacje oraz dopytać o poziom ich zrozumienia (techniki pomocne – klaryfikacja);
- Ważne wydaje się powtarzanie istotnych informacji dotyczących procedury także w kolejnych etapach jej realizacji;
- Konieczne jest objaśnianie osobom uwikłanym w przemoc, czym jest i czemu służy ograniczenie władzy rodzicielskiej w ramach realizacji procedury, tj. ochronie w sytuacji przemocy, a nie odebraniu dzieci;
- Absolutnie należy informować osoby doznające przemocy o zakończeniu procedury NK i jeśli to możliwe, w trakcie pracy, przy konsekwentnym realizowaniu planu pomocy, rozmawiać o perspektywie i przesłankach ewentualnego zakończenia.

2.2. Przebieg procedury

1. Większość badanych potwierdziła, że policja i pomoc społeczna to główne służby, które inicjują procedurę i w jej dalszym toku utrzymują kontakt z pokrzywdzonymi oraz osobą stosującą przemoc. Nie jest to zgodne z postulatem i wyrażoną w przepisach zasadą interdyscyplinarności, ale odpowiada realiom faktycznego przebiegu procedury.

To fakt powszechnie znany dzięki corocznym sprawozdaniom ZI. Badani, co wynika z analizy ilościowej, oczekują zaangażowania różnych specjalistów w ich sprawę.

2. Niektórzy badani opisują, że byli odsyłani do innych instytucji w celu rozpoczęcia procedury. Najczęściej wspominana jest policja odsyłająca osobę doznającą przemocy do ośrodka pomocy społecznej w celu wypełnienia formularza A.

3. Kontakt ze służbami realizującymi procedurę jest według deklaracji badanych kluczową kwestią, wpływającą na ocenę procedury. Potrzeba regularnego kontaktu oraz poczucie, że przedstawiciele służb interesują się sytuacją rodziny, są często wymieniane przez osoby doznające przemocy. Wsparcie i zapewnienie, że w trudnej sytuacji badani mogą w każdej chwili zwrócić się o pomoc są także pozytywnie sprzęgnięte z poczuciem bezpieczeństwa u badanych. Niektórzy w wywiadach postulowali ustalenie np. konkretnych dni miesiąca, w których następowałby kontakt.

4. W większości przypadków z badania ilościowego kontakt następował z inicjatywy służb, ale zdarzyło się, że nie następował w ogóle. Często w wywiadach pojawiały się wypowiedzi, że kontakt początkowo był intensywny, a z czasem zanikał lub stawał się sporadyczny. Badani mieli poczucie pozostawienia ich samym sobie, co skorelowane z deklarowaną potrzebą szeroko rozumianego wsparcia wydaje się mieć zasadniczy wpływ na poczucie bezpieczeństwa i budowanie motywacji do dalszego działania. Niektórzy badani sygnalizowali, że cennym wsparciem emocjonalnym ze strony służb było zainteresowanie i regularny kontakt telefoniczny, nawet jeśli nie szedł w parze z konkretnymi propozycjami.

REKOMENDACJE

- Bezwzględne stosowanie się do obowiązku rozpoczęcia procedury od razu przez służbę, która powzięła podejrzenie wystąpienia przemocy – gotowość do niesienia pomocy to szczególnie ważny znak dla pokrzywdzonych, a dla osób stosujących przemoc przejaw nieuchronności ujawnienia przemocy;
- Niezbędne jest stałe motywowanie przedstawicieli różnych służb do udziału w pracach grup roboczych i faktyczne powoływanie ich do grup, delegowanie konkretnych działań przedstawicielom oświaty, NGO, poradni itd.;
- Wskazane jest ustalanie z osobą doznającą przemocy (choćby w ramach planu pomocy) ram konsekwentnego, zgodnego z jej potrzebami i planem kontaktu, choćby telefonicznego do którego osoby pokrzywdzone mogłyby się odwołać.

2.3. Grupa robocza/zespół interdyscyplinarny/indywidualny plan pomocy

1. W ponad połowie przypadków realizacji procedury NK badani wiedzieli, że na rzecz ich rodziny powołano grupę roboczą. W 10% przypadkach tej grupy nie było, a pozostali nie mieli informacji na ten temat. Zaskakuje także nieduża częstotliwość spotkań badanych z grupami roboczymi, które zostały powołane. Trzy czwarte badanych spotkało się z grupą tylko jeden raz.

Zdecydowana większość kontaktu badanych ze służbami w ramach grupy roboczej odbywała się poprzez przedstawicieli pomocy społecznej oraz policji, co znów potwierdza brak rzeczywistej interdyscyplinarności działań i oparcie procedury jedynie na dwóch służbach.

2. Tylko połowa badanych potwierdziła, że wypełniano razem z nią formularz C, a jeszcze mniej, że pytano o jej potrzeby. Spośród tych, którzy rozmawiali z grupą, tylko część miała poczucie, że brano pod uwagę jej opinie.

Najczęstsze problemy związane ze spotkaniami z grupą roboczą dotyczyły postrzeganej przez badanych formuły spotkania. Kilka osób podkreślało, że byli głównie (lub wyłącznie) wypytywani. Jedna z badanych stwierdza wręcz, że czuła się *prześluchiwana*. Niektórzy stwierdzali, że czuli się przymuszani do działań, których nie chcieli podjąć.

3. Respondenci mieli trudność z określeniem, czy został z nimi ustalony indywidualny plan pomocy.

Przeważająca liczba badanych stwierdziła, że w ich przypadku planu nie było. W wywiadach większość osób odpowiadała po prostu, że *o niczym takim nie słyszeli* albo *nie było*. Inni badani nazywają planem poszczególne ustalenia w trakcie rozmów z przedstawicielami pomocy społecznej oraz z grupą roboczą. Można zatem sądzić, że jeśli służby taki plan miały, to nie był on ustalony wspólnie z pokrzywdzonymi i wobec tego trudno byłoby się do niego odwołać w dalszych działaniach.

Zważywszy, że realizacja planu pomocy opartego na identyfikacji potrzeb pokrzywdzonego oraz na weryfikacji wskaźników osiągnięcia założonych celów jest podstawowym, obok zatrzymania przemocy, kryterium zakończenia procedury, to wynik ten budzić może poważny niepokój. Pojawia się też pytanie o podmiotowe traktowanie osób podlegających procedurze. Można

sądzić, że służby realizują działania pomocowe, ale czy odbywa się to we współpracy z osobami doznającymi przemocy?

REKOMENDACJE

- Ważne, by udzielano pokrzywdzonym na bieżąco pełnych informacji o tym, czy jest powołana grupa robocza, kto wchodzi w jej skład, jakie ma zadania;
- Wskazane jest organizowanie spotkań grup roboczych nie zawsze w pełnym składzie, rozważenie, kto będzie rozmawiał z osobą pokrzywdzoną; może warto ustalić jak będzie prowadzona rozmowa i przygotować się do niej;
- Niezbędne jest wspólne budowanie planu pomocy z osobą pokrzywdzoną i korzystanie z niego jako czynnika motywującego, porządkującego i wspomagającego poczucie podmiotowości. Rozpisanie planu pozwala na głębszą analizę sytuacji, zasobów i trudności beneficjenta, a także konkretyzuje cele i możliwości. Daje też osobom doznającym przemocy poczucie kontroli, a służbom możliwości weryfikacji rezultatów i ewentualnej modyfikacji działań;
- Stworzenie przydatnego narzędzia do budowania planu pomocy, opartego na zasobach i potrzebach rodziny doświadczającej przemocy, celach i wskaźnikach ich realizacji.

2.4. Poczucie podmiotowości badanych

1. Dla wielu badanych rozpoczęcie procedury stało się początkiem procesu upodmiotowienia. Procedura była dla niektórych *urealnieniem sytuacji, nazwaniem problemu*, czemu towarzyszyła ulga. Był to często pierwszy krok prowadzący do działania na rzecz zmiany. Jednak nie u wszystkich badanych proces ten szedł w parze z budowaniem poczucia kontroli związanego z procedurą. Czasami poczucie podmiotowości było budowane wraz z procedurą, np. w ramach wsparcia ze strony służb i terapii, a czasami nawet wiązało się z niezadowolaniem z procedury – niektórzy badani uważali, że działali wbrew procedurze lub mimo niej.

2. Wielu badanych w ankiecie PAPI stwierdziło, że brakowało im informacji i ich przepływu. Ponad połowa badanych (60%) spotkała się z grupą roboczą, w większości przypadków jednorazowo. Respondenci wyraźnie twierdzili, że spotkania odbywały się zbyt rzadko, a tylko część z nich miała poczucie, że wzięto pod uwagę ich opinie czy potrzeby. Niektórzy z badanych nie spotkali się z grupą roboczą ani razu. Tylko 22% respondentów przyznała, że w ich sprawie stworzono plan pomocy. Zatem wyraźnie widać, że instrumenty sprzyjające upodmiotowieniu osób doznających przemocy w ramach procedury nie działają wystarczająco dobrze.

3. Większość osób badanych w wywiadach stwierdziła, że nie czuła, żeby posiadała wpływ na przebieg procedury. Ci, którzy wypowiadali się w sposób niejednoznaczny, najczęściej stwierdzali, że mieli wpływ na rodzaj otrzymywanej pomocy, ale pozostałe aspekty procedury toczyły się „poza nimi”. Niektórzy deklarowali poczucie wpływu jako możliwość nawiązania dialogu z grupą i przedstawienia swoich konkretnych potrzeb, np. zmiany dzielnicowego, kuratora, zakończenia procedury.

REKOMENDACJE

- Procedura przewiduje działania, które – prawidłowo przeprowadzone – mają na celu upodmiotowienie osoby doznającej przemocy. Są to: informowanie o faktach oraz możliwościach i formach dostępnej pomocy, możliwość aktywnego uczestnictwa w przebiegu procedury, np. w formie spotkań z grupą roboczą i kreowanie planu pomocy;
- Bardzo ważna jest inicjacja procedury z uwzględnieniem pełnej spersonalizowanej informacji dla osób pokrzywdzonych oraz poszanowaniem ich autonomii (jeśli to możliwe – zapewnienie intymności kontaktu);
- Istotny jest bieżący przepływ informacji między służbami a osobą doznającą przemocy w trakcie realizacji procedury;
- Wskazane jest utrzymywanie regularnego kontaktu między służbami, a osobą pokrzywdzoną;
- Niezbędne jest budowanie – przez osobę doznającą przemocy ze służbami – planu pomocy, który zapewniałby wybór indywidualnych i adekwatnych celów, przewidywalność działań, poczucie kontroli oraz spełniałby funkcje motywujące.

2.5. Zakończenie procedury

1. Zdecydowana większość osób badanych w wywiadach pogłębionych nie orientuje się, w jaki sposób procedura może być zamknięta i jakie niesie to konsekwencje. Co więcej, duża część nie została poinformowana, czy w ich sprawie procedura została zakończona, co potwierdzają także wyniki badania ilościowego. Część badanych (20%) nie wiedziała, czy procedura w ich sprawie została zamknięta, czy nie. Ten wynik niepokoi, gdyż służby mają obowiązek informować o zakończeniu procedury. To sytuacja szkodliwa i mogąca utrwalać bezradność osób pokrzywdzonych przemocą, z pewnością nie buduje ich podmiotowości.

2. W opinii badanych nie zawsze zakończenie procedury jest spowodowane poprawą sytuacji w domu lub wyeliminowaniem zagrożenia. Niekiedy procedurę zamyka się, ponieważ w ocenie respondentów przez dłuższy czas nic się w jej ramach nie dzieje, np.: *nikt się nami nie interesuje, sąd umorzył sprawę, szkoła (...) nie chciała rozmawiać i już nie mają co dalej robić*. Brak przepływu informacji między służbami a beneficjentami oraz niezrozumienie przez nich celów procedury może prowadzić do przedwczesnego/nieuzasadnionego jej zamknięcia.

REKOMENDACJE

- Decyzję o zakończeniu procedury podejmuje grupa robocza pracująca na rzecz rodziny lub zespół interdyscyplinarny. Nie ma tu konieczności uzyskania zgody czy aprobaty pokrzywdzonych. Jednak wobec faktu, że motywowanie osób doznających przemocy do aktywności na rzecz osobistej zmiany, jest warunkiem niezbędnym powodzenia całej procedury;
- Należy stracić się np. w ramach realizacji planu pomocy o akceptację pokrzywdzonego dla zakończenia działań. Wpłyne to na wzrost poczucia podmiotowości u osób doznających przemocy oraz na wizerunek procedury jako takiej;
- Należy bezwzględnie informować osoby doznające przemocy w zakończeniu procedury NK.

2.6. Różne formy pomocy w ramach procedury – ważna rola pomocy psychologicznej

1. Badani na poziomie deklarowanych potrzeb nie postrzegają pomocy psychologicznej jako ważnej części procedury. Nie została ona przez nich ani razu wspomniana w odpowiedziach na pytania o jej definicję i cele. Otrzymanie wsparcia terapeutycznego nie jest wymienianym wprost oczekiwaniem badanych. Niektórzy wręcz niechętnie się na nie zgadzali. Ostatecznie jednak, jak wynika z wywiadów, to z pomocy psychologicznej/terapeutycznej respondenci czerpią największe korzyści. Badani wskazują na konkretne zyski: większa świadomość tego, co się z nimi dzieje, przełamanie bezradności, przyływ energii do działania, poprawa komunikacji, np. z grupą roboczą, umiejętność sformułowania własnych potrzeb, dobrostan psychiczny itd.

2. Większość badanych skorzystała z dwóch rodzajów pomocy: psychologicznej i prawnej, rzadziej z innych, np. pomocy materialnej czy schronienia. Duży odsetek respondentów wziął udział w grupowych formach oddziaływań psychologicznych. W większości pomoc była udzielana przez NGO, ale też przez poradnie i ośrodki pomocy społecznej. Część badanych miała trudności ze zidentyfikowaniem, czy otrzymała pomoc w ramach procedury, czy poza nią. Fakt ten jednak prowadzi do wniosku, że procedura w niektórych przypadkach dawała impuls do samodzielnego poszukiwania pomocy i to jest niewątpliwą korzyścią wynikającą z jej wszczęcia.

REKOMENDACJE

- Niezbędna jest edukacja osób doznających przemocy o kluczowej roli wsparcia psychologicznego/terapii w procesie wychodzenia z przemocy;
- Ważne jest, aby informować, że udzielana pomoc psychologiczna stanowi nierozzerwalną część procedury. To wpłynie na poprawę samego wizerunku procedury oraz może przyczynić się do zwiększenia motywacji osób pokrzywdzonych przemocą do korzystania z tej formy pomocy.

2.7. Rola przedstawicieli pomocy społecznej

1. Ośrodki pomocy społecznej są według badanych kluczowymi realizatorami procedury.

Połowa badanych oceniła pozytywnie działania pracowników pomocy społecznej. Jedna z badanych określiła niezwykle trafnie, w jakich obszarach wypełnia się ich rola:

- a) pole edukacyjne – uświadomienie istoty doznawanej przemocy i udzielenie wyczerpujących informacji o dostępnych formach pomocy;
- b) pole wsparcia i motywacji – upodmiotowienie osoby pokrzywdzonej i zachęcanie jej do działania oraz do stałego kontaktu ze służbami.

2. Negatywne ocena pracowników socjalnych dotyczyła niedostarczania wystarczających informacji, braku lub zbyt rzadkiego kontaktu z osobami doznającymi przemocy oraz braku zrozumienia dla sytuacji przemocy i trudności psychicznych z jakimi mierzą się pokrzywdzeni. W tych wypowiedziach pojawiał się wątek pozostawienia pokrzywdzonych *samym sobie*, co łączy się z psychologią osób doznających przemocy i dużą potrzebą bieżącego wsparcia przy

realizacji kolejnych działań. To poczucie wsparcia, wyrażające się choćby w kontakcie telefonicznym czy krótkiej rozmowie, jest bardzo istotne dla badanych, nawet jeśli nie idzie w parze z konkretnymi działaniami.

REKOMENDACJE

- Szkolenia z zakresu emocjonalno-społecznego funkcjonowania osób doznających przemocy dla osób realizujących procedurę;
- Szkolenia z technik pracy z klientem w sytuacji przemocy, np. przy pomocy wywiadu motywującego;
- Coaching/superwizja pracowników socjalnych realizujących procedurę.

2.8. Rola policji

1. Dwie trzecie badanych oceniło negatywnie działania policji prowadzone w trakcie realizacji procedury NK (głównie podczas interwencji) i wyraziło nimi rozczarowanie. Na taką ocenę prawdopodobnie miały wpływ szczególnie silne oczekiwania względem policji, by zapewniła natychmiastową ochronę i bezpieczeństwo. Łączy się to ze stosunkowo rzadkim wykorzystywaniem dostępnych narzędzi oddzielenia osób pokrzywdzonych od osób stosujących przemoc.

2. Pojawiły się wypowiedzi o obcesowym zachowaniu interweniujących funkcjonariuszy, lekceważeniu przez nich sytuacji przemocy, „trzymaniu” ze sprawcą, bagatelizowaniu zastanej sytuacji (szczególnie przy przemocy psychicznej), zniechęcanie pokrzywdzonych do podjęcia działań oraz sugestie niechęci policji do samej procedury. Objawiało się to głównie naciskaniem w ramach grupy na jej zamknięcie.

3. Zdarzały się przypadki odbierania wyjaśnień od osoby doznającej przemocy w obecności osoby stosującej przemoc, co było traumatycznym przeżyciem dla pokrzywdzonych.

4. Zaistniały również przykłady dobrego działania policji w ramach procedury: wspierająca rozmowa w trakcie interwencji oraz przekazanie kontaktu telefonicznego do dzielnicowego, możliwego do wykorzystania w sytuacji dalszego zagrożenia, oddzielenie w trakcie interwencji osoby stosującej przemoc od pokrzywdzonej. Dobrze postrzegano sytuację, gdy interwencję przeprowadzała funkcjonariuszka – to ułatwiło badanej nawiązanie kontaktu.

REKOMENDACJE

- Wskazane jest stosowanie środków zapobiegawczych wobec osoby stosującej przemoc, tj. zatrzymanie (nie tylko kiedy jest nietrzeźwa), zakaz zbliżania się, nakaz opuszczenia wspólnie zajmowanego mieszkania czy wreszcie areszt tymczasowy;
- Przy inicjowaniu procedury należy informować pokrzywdzonego o wszystkich prawach dopuszczonych możliwych środkach działania policji;

- Powinno się umożliwiać bezpośredni kontakt telefoniczny z rejonowym dzielnicowym;
- Ważne jest informowanie osób doznających przemocy o planowanej i odbytej rozmowie z osobą stosującą przemoc;
- Edukacja interweniujących funkcjonariuszy – szczególnie w zakresie specyfiki, konsekwencji i skutków przemocy psychicznej;
- W miarę możliwości zmiana organizacji patroli, tak aby w sytuacji interwencji w przypadkach przemocy domowej uczestniczyły funkcjonariuszki;
- Absolutnie nie należy w sytuacji przemocy w rodzinie prowadzić rozmów czy zeznań osoby doznającej przemocy wspólnie/w obecności z osobą stosującą przemoc.

2.9. Osoba stosująca przemoc

1. W znacznej większości badanych spraw służby realizujące procedurę NK podjęły kontakt z osobą stosującą przemoc, zapraszając ją na spotkanie z grupą/zespołem (wezwanie). Duża część osób w wywiadach pogłębionych, a połowa w ankietach, stwierdziła jednak, że nie była informowana o kontakcie służb z osobą wskazaną jako stosującą przemoc. Część ujawniła, że nie ma na ten temat wiedzy lub że *chyba* nastąpił jakiś kontakt. Często badani nie byli pewni, czy została zaproponowana tej osobie pomoc.

2. Trudno ocenić kwestię pomocy dla osób stosujących przemoc na podstawie odpowiedzi badanych, ponieważ często nie posiadają informacji w tej sprawie. Badani czasami czują niepokój związany z brakiem wiedzy i „kontroli” nad zdarzeniami w procedurze, również tymi dotyczącymi osoby stosującej przemoc. Brak informacji w tym zakresie może wpływać na postrzeganie kontaktu służb ze stosującym przemoc jako swoistej komitywy. Zagadnienie oddziaływania procedury na osoby stosujące przemoc winno być przedmiotem odrębnego badania.

3. Potrzeba zapewnienia poczucia bezpieczeństwa to jedna z istotnych kwestii poruszanych przez badanych. Ważnym jej aspektem jest problem zamieszkiwania razem z osobą stosującą przemoc. Wielu badanych oceniało wartość i skuteczność całej procedury w kontekście skuteczności rozdzielania osoby stosującej przemoc od pokrzywdzonych. Bardzo często negatywna ocena procedury była skorelowana z faktem, że nie udało się zastosować środków zapewniających faktyczne poczucie bezpieczeństwa, m.in. rozwiązań separujących osobę krzywdzącą od rodziny.

REKOMENDACJE

- Należy bardziej włączać osoby stosujące przemoc w procedurę, skuteczniej motywować je (np. przy pomocy wymiaru sprawiedliwości) do skorzystania z pomocy psychologicznej (oddziaływania korekcyjne);
- Ważne, aby informować osoby pokrzywdzone o strategii oddziaływania na osoby stosujące przemoc. Istotny jest tu przepływ informacji między służbami i osobami dotkniętymi przemocą;

- Istotne jest wykorzystywanie w ramach realizacji procedury tzw. szybkiej eksmisji, orzekanej w związku z występowaniem przemocy w rodzinie, lub innych środków zapobiegawczych (zakaz zbliżania się do pokrzywdzonego, nakaz opuszczenia wspólnie zajmowanego mieszkania itp.).

2.9.1. Bezradność sytemu wobec osoby stosującej przemoc/stereotypowy sprawca/stereotypowa ofiara

1. W wypowiedziach badanych wielokrotnie przewijał się wątek bezradności systemu wobec sprawcy. Odczuwano to już w trakcie interwencji policjantów, którzy nie zastosowali żadnych środków zapobiegawczych, choćby zatrzymania. Podobne odczucia występowały też czasami u badanych po rozmowach z przedstawicielami OPS. Ten temat wzbudzał wiele emocji i rzutował na ogólny obraz skuteczności procedury.

2. Badani wskazywali, że nadal istnieją stereotypy dotyczące zjawiska przemocy domowej oraz wyobrażeń na temat osób doznających przemocy i osób ją stosujących, które ujawniają się w trakcie realizacji procedury NK zarówno po stronie służb, jak i po stronie pokrzywdzonych. Przeszkadzają one często w trafnej ocenie sytuacji.

Okazało się nawet, że kilkakrotnie stereotypy po stronie służb istotnie wpłynęły na realizację procedury, tzn. na zaniechanie działań lub na bagatelizowanie sytuacji.

REKOMENDACJE

- Postulat szerszego stosowania, niejako automatycznego, oddzielenia osoby stosującej przemoc w trakcie interwencji – zatrzymanie, nakaz opuszczenia wspólnie zajmowanego mieszkania, zakaz zbliżania się;
- Unikanie komunikatu *nic nie jesteśmy w stanie zrobić*, szczególnie w obecności osoby stosującej przemoc. Taki przekaz wpływa negatywnie na poczucie bezpieczeństwa osób pokrzywdzonych, ich gotowość do działania oraz wiarę w skuteczność procedury.

2.10. Dziecko w procedurze NK

1. Badani potwierdzają, że w większości przypadków w czasie interwencji pytano o sytuację ich dziecka/dzieci oraz proponowano dla niego/nich wsparcie psychologiczne. Jednak większość deklarowała, że małe dzieci doświadczające przemocy lub będący jej świadkami nie rozmawiali w ramach procedury z psychologiem o sytuacji w rodzinie lub że często brakowało dla nich ofert wsparcia. W kilku przypadkach stwierdzono, że pomoc nie jest potrzebna – ze względu na wiek dziecka albo na podstawie jednorazowej obserwacji uznano, że dzieci są w dobrym stanie. Wydaje się wątpliwe, by przemoc w domu mogła nie wpłynąć na psychikę dziecka. Kilkakrotnie pojawił się problem braku zgody męża/ojca stosującego przemoc na terapię/pomoc psychologiczną dla dziecka.

2. U niektórych badanych pojawiła się obawa o to, co stanie się z dziećmi na skutek realizacji procedury NK: czy dojdzie do pozbawiania władzy rodzicielskiej rodzica nie stosującego przemocy i umieszczenia dziecka/dzieci w placówce opiekuńczej.

REKOMENDACJE

- Edukacja osób doznających przemocy na każdym etapie procedury o skutkach psychologicznych doznawanej i doświadczanej przez dzieci przemocy. Motywowanie rodziców do poszukiwania i korzystania z pomocy psychologicznej, spersonalizowane przedstawianie korzyści płynących z takiej pomocy. Warto konsultować psychologicznie nawet te dzieci, które *zachowują się normalnie i dobrze się uczą*, przemoc wywiera zawsze głęboki wpływ, czasem początkowo niezauważalny;
- Edukacja rodziców o celach ingerencji w zakres władzy rodzicielskiej, roli i zadań kuratorskiej służby sądowej, bezpieczne konfrontowanie osób doznających przemocy z praktyką sądową w tym zakresie. Motywowanie pokrzywdzonych do dbałości o zdrowie psychiczne dzieci, rozumiane jako czynnik chroniący przed przemocą;
- Zwiększanie dostępnej oferty pomocy psychologicznej skierowanej do dzieci i rodzin z doświadczeniem przemocy.

2.11. Procedura NK w poszczególnych dzielnicach Warszawy

1. W wywiadach pojawiał się często temat różnic w realizacji procedury, wynikający z różnych sposobów jej procedowania w poszczególnych dzielnicach Warszawy.

Nierzadko informacja, że inne osoby będą się zajmowały sprawą i zmieni się sposób działania, wywoływały zrozumiały niepokój.

2. Zmiana miejsca zamieszkania osób doznających przemocy (wymuszona zachowaniem osoby stosującej przemoc lub realizacją planu opracowanego w ramach grupy) często skutkowało według badanych zatrzymaniem działań lub wręcz zakończeniem procedury, nawet jeśli przemoc utrzymywała się nadal w innych przejawach (np. kontakty mailowe lub telefoniczne). Badani postrzegają to jako „karę” za proaktywne działanie oraz działanie nieuzasadnione (czasami przemoc trwa mimo rozdzielnia stron np. przy okazji realizacji kontaktów z dziećmi).

REKOMENDACJE

- Przekazując informację o zmianie zespołu interdyscyplinarnego, który będzie dalej zajmował się sprawą po zmianie miejsca zamieszkania, z uwagi na zrozumiały niepokój pokrzywdzonych wskazane jest minimalizowanie lęku beneficjentów poprzez jasny, empatyczny przekaz (pozbawiony negatywnych konotacji co do dalszego biegu sprawy);
- Pomocne może być nawiązanie razem z osobą doznającą przemocy kontaktu z przedstawicielem zespołu w nowej dzielnicy, podanie numeru telefonu do osoby, która przejmuje sprawę, aby zwiększyć poczucie bezpieczeństwa i wsparcia w ramach procedury;

- Rozważając zakończenie procedury, należy zawsze koncentrować się na pytaniu, czy zostały spełnione jej cele, tj. czy przemoc została zatrzymana, czy i dlaczego można przypuszczać, że nie nastąpi oraz czy został zrealizowany plan pomocy. Sama zmiana miejsca zamieszkania osoby doznającej przemocy nie jest wystarczającym przyczynkiem do zakończenia procedury.

2.12. Kwestie proceduralne

1. W wywiadach respondenci ujawnili przypadki zakończenia przez służby procedury mimo sygnalizowania przez pokrzywdzonych dalszej potrzeby ochrony przed przemocą, która nadal trwa, choć osoby doznające przemocy podjęły trud wyprowadzki z domu oraz kroki separacyjne lub rozwodowe.

2. Badani sygnalizowali także przypadki inicjowania kolejnej procedury na wniosek osób stosujących przemoc. W kilku wywiadach badane opisywały przypadki zakładania procedury „w odwecie” za to, że one ujawniły przemoc.

3. Odnotowano przypadki konfrontowania stron występującej przemocy – prowadzenie rozmów wspólne z osobą doznającą przemocy i stosującą przemoc, zaproszenie na wspólne spotkanie z grupą roboczą w celu weryfikacji faktów – co budziło u badanych duży niepokój i lęk, a w efekcie utratę zaufania do służb i niechęć do współpracy.

REKOMENDACJE

- Wskazanie dla służb realizujących procedurę do ograniczenia wszczynania procedury względem osób, o których wiadomo, że były wcześniej wskazane jako stosujące przemoc. Inicjowanie procedury na wniosek osoby zgłaszającej doznawanie przemocy nie jest obligatoryjne. To przedstawiciel służby inicjującej, na podstawie własnego rozeznania i kompetencji, może podjąć decyzję dotyczącą uruchomienia lub zaniechania działania.
- W przypadku jednak zainicjowania procedury „wzajemnej” należy poinformować osobę doznającą przemocy o wszczęciu kolejnej procedury oraz o podjętych działaniach weryfikujących sytuację rodziny;
- Istotne jest traktowanie każdego przypadku zakończenia procedury indywidualnie, pod kątem występowania przesłanek zatrzymania przemocy oraz realizacji planu pomocy, a nie automatycznie z powodu rozdzielnia się stron/wszczęcia kroków rozwodowych. Tym bardziej, że często podjęcie takich działań łączyć się może z nasileniem zachowań przemocowych.

2.13. Biurokracja, przewlekłość, odsyłanie od instytucji do instytucji

1. Część badanych opisuje poczucie bezradności wobec biurokracji towarzyszącej procedurze. Część z nich mówi o pojawiającym się wówczas poczuciu utarty „kontroli”, poczuciu zagubienia. Respondenci skarżą się na przewlekłość działań.

2. Sześciokrotnie w wywiadach pojawił się problem dotyczący komunikacji ze służbami, wynikający z zastępstw, urlopów pracowników/urzędników oraz zastoju w procedurze w okresie wakacyjnym.

REKOMENDACJE

- Niezbędne jest bieżące kontynuowanie działań i utrzymywanie kontaktu z dotkniętymi przemocą do utrzymania aktywności, gotowości do zmiany; ważna wydaje się informacja o możliwych przerwach w kontakcie i ich przyczynach; osoba zastępująca powinna podtrzymywać kontakt choćby telefoniczny;
- Należy tak planować przerwy w realizacji procedury (np. z powodu urlopów itp.), żeby nie wpływały na działania na rzecz beneficjentów. Pomocne może być uwzględnianie planowanych przerw w planie pomocy, w części dotyczącej terminów realizacji planowanych działań; największą przeszkodą dla podtrzymania gotowości pokrzywdzonych do zmiany jest niewiedza i niepewność.

2.14. Ocena procedury NK przez badanych – mocne i słabe strony

1. Badani poproszeni w PAPI o ogólną ocenę całości działań podejmowanych w ramach procedury, w skali od 1 (gdzie 1 oznacza najgorsze) do 10 (gdzie 10 oznacza najlepsze) dali jej średnią ocenę na poziomie 4,84.

2. Najczęściej jako mocną stronę procedury badani podawali zarówno w PAPI, jak i w wywiadach wsparcie emocjonalne, które otrzymali: w postaci troski ze strony służb, a także pomocy psychologicznej indywidualnej i grupowej. Drugą najczęściej wymienianą korzyścią był wpływ na zachowanie sprawcy: kiedy z powodu wszczęcia procedury NK przestraszył się i zmienił swoje zachowanie lub rozpoczął terapię. Pozytywnie oceniano także kontakt z pracownikami OPS, ich fachowość i życzliwość. Istotnym aspektem była również dla badanych motywacja do działania, jaką dało im samo uruchomienie procedury. Wszczęcie działań wpłynęło na uświadomienie swojej sytuacji, stanowiło impuls do aktywności w kierunku zmiany. Wśród pozytywnych stron pojawiły się kompetencje i profesjonalizm służb, działalność NGO.

3. Badani pytani w ankietach i wywiadach o negatywne aspekty realizacji procedury przede wszystkim wymieniali działania policji. Wskazywali na brak kompetencji funkcjonariuszy, wiedzy na temat przejawów przemocy, bagatelizowanie przemocy psychicznej i nieumiejętność prawidłowej oceny sytuacji, złe podejście i nieumiejętność przeprowadzenia rozmowy z osobą doznającą przemocy, a także opieszałość w podejmowaniu działań. Niektórzy respondenci skarżyli się, że w ramach procedury nic się nie działo, służby pozostawały bezczynne lub że nie byli informowani o działaniach. Wielu uważa procedurę za nieskuteczną z powodu bezsilności służb, braku zmiany w zachowaniu sprawcy przemocy lub nieadekwatności podejmowanych działań do sytuacji i potrzeb rodziny.

Wśród innych wymienianych przez badanych negatywnych aspektów procedury były m.in.: stereotypowe sądy pracowników służb, straszenie i wyśmiewanie pokrzywdzonych, poczucie osaczenia, nękania pytaniami, toczenie się procedury bez zgody osób doznających przemocy.

Na pytanie, czy dobrze się stało, że procedura została uruchomiona, prawie 70% respondentów w badaniu ilościowym odpowiedziało twierdząco. Można z tego wnioskować, że większość uważa, że procedura jako taka jest potrzebna i pokrzywdzeni odnieśli z niej jakąś korzyść. Zainteresowani widzą jednak mankamenty, które wpłynęły na subiektywną ocenę. Można też sądzić na podstawie wyników, że procedura nie przebiegała zgodnie z ich oczekiwaniami. Jest to spójne z wypowiedziami w wywiadach pogłębionych. Na pytanie, co zmieniliby w procedurze, badani nie odpowiadali konkretnie lub wymieniali kwestie, które opisali jako negatywne aspekty we wcześniejszej części wywiadu.

V. SZCZEGÓŁOWY OPIS WYNIKÓW BADANIA

Większość tematów opisanych w raporcie wiąże się ściśle ze strukturą pytań badania lub została wybrana na podstawie częstotliwości pojawiania się oraz istotności dla opisu procedury. Dominują tematy związane z rolą poszczególnych służb w realizacji procedury w oczach badanych, z kwestią informacji i kontaktu ze służbami oraz kwestie związane z biurokracją i problemami proceduralnymi. Przedstawiono zarówno pojawiające się problemy, jak i przykłady prawidłowego działania poszczególnych elementów.

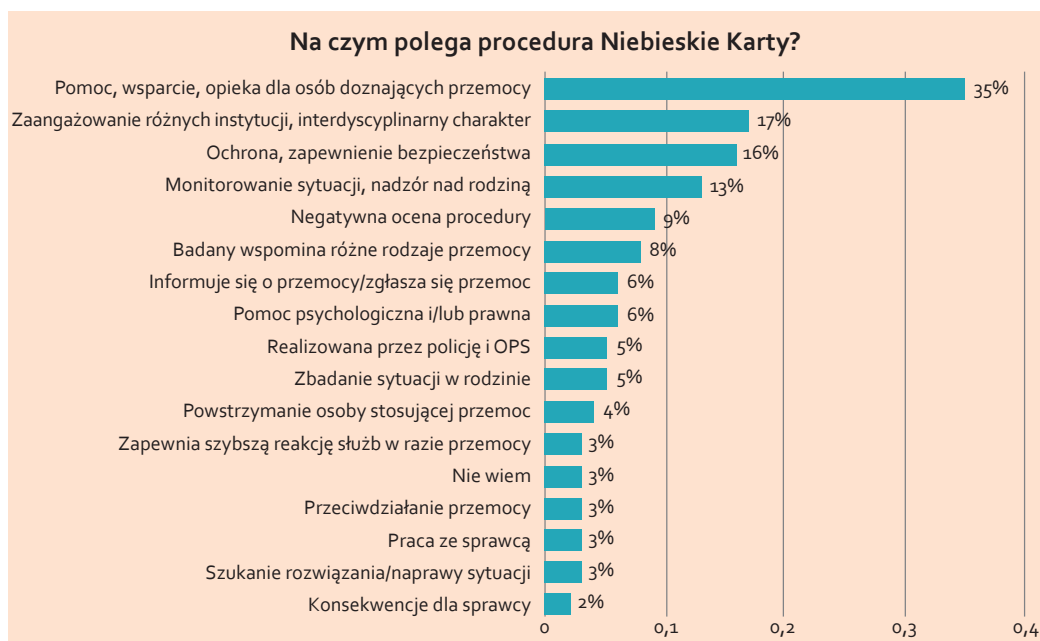
1. Co badani wiedzą o procedurze?

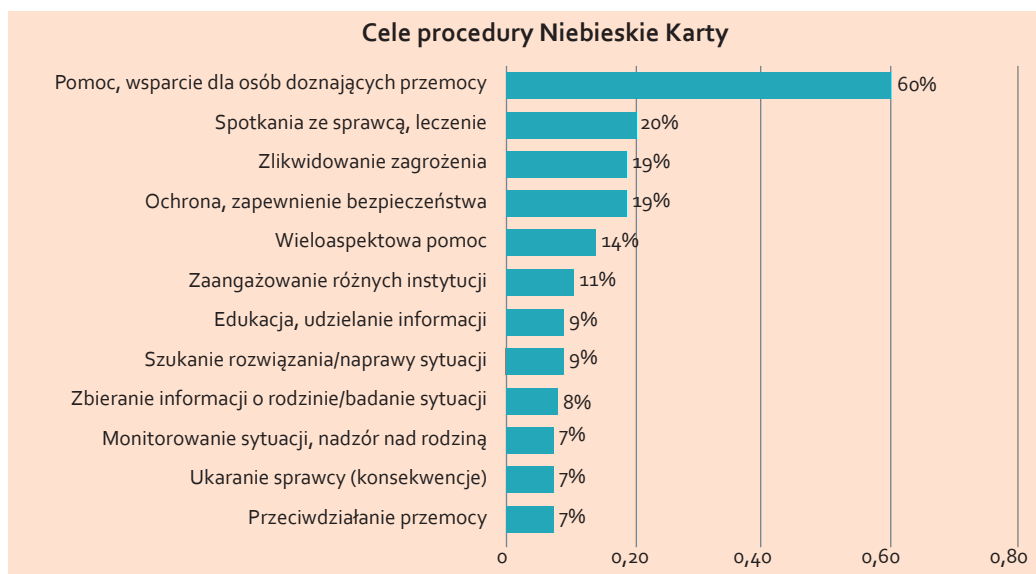
1.1. Definicja i cele procedury NK

Badanych pytano, na czym według nich z definicji polega procedura Niebieskie Karty, a także jakie są jej cele. Często na te dwa pytania respondenci odpowiadali, używając tych samych kategorii oraz przez pryzmat swoich potrzeb i doświadczeń. W ten sposób uzyskano źródło wiedzy na temat indywidualnych oczekiwań osób, na rzecz których procedura jest realizowana. Często pytanie o definicję dawało także okazję do wyrażenia wprost już na początku badania swoich odczuć na temat procedury i pojawiały się stwierdzenia, że procedura nie spełnia swoich założeń.

Wykres 1 i 2. Definicja i cele procedury Niebieskie Karty

Jako pierwszy, główny cel procedury wskazywano pomoc i wsparcie dla osoby doznającej przemocy.





Wywiady pogłębione (definicja i cele)

Wywiady pogłębione również rozpoczynało pytanie o definicję procedury. Odpowiedzi dzielą się na kilka podstawowych kategorii, spójnych z odpowiedziami w badaniu ilościowym. Najczęściej pojawiały się dwa wątki: procedura służy pomocy/wsparciu osób doznających przemocy oraz ochronie tych osób czy zapewnieniu im bezpieczeństwa. Odpowiednio 17 osób wskazało pierwszy wątek i 12 drugi. W przytłaczającej większości badani wskazują pracowników OPS i policję jako służby realizujące procedurę. Sporadycznie wspominany jest kurator oraz przedstawiciel organizacji pozarządowej.

Rzadsze odpowiedzi definiujące procedurę dotyczyły takich celów, jak: powstrzymanie przemocy (6 osób); monitorowanie sytuacji w rodzinie (4 osoby); udzielenie pomocy/wszczęcie działań na rzecz sprawy (3 osoby); szukanie rozwiązania sytuacji (2 osoby); zachęcenie do własnych działań (2 osoby) oraz podanie rozwiązań/wytycznych przez specjalistów (2 osoby).

Pierwsza kategoria „udzielenie pomocy/wsparcia” jest bardzo ogólna i dopiero w zestawieniu z pozostałą treścią wywiadów można ją dokładniej opisać. Najczęściej badani oczekują wskazania możliwości rozwiązań i pomocy specjalistów w *załatwianiu* pewnych spraw. Ważnym aspektem, opisanym w dalszej części raportu, jest też poczucie wsparcia – podnoszenie na duchu, zainteresowanie sytuacją badanych.

Zapewnienie ochrony czy bezpieczeństwa jest częstym oczekiwaniem, także w odpowiedziach na pytania nie dotyczące definicji. Oczekiwania z tym związane są w przytłaczającej mierze kierowane wobec policji. Częścią tego tematu jest też *odstraszenie* czy symboliczne, niekoniecznie siłowe, powstrzymanie osoby stosującej przemoc. Procedura jest postrzegana jako *bat na sprawcę* (Wywiad 12), a także sposobem na uświadomienie i usankcjonowanie istnienia przemocy:

I (...) właśnie ta NK mi uświadomiła, jakby wyczyściła obraz tego. Uświadomiłam sobie, że to nie jest moja imaginacja, tak?, że to nie ja zwariowałam, że nie bałam się nazywać tych rzeczy po imieniu, a wręcz nazwano mi to (...). Świadomość, głównie świadomość. (Wywiad 2)

Nazwanie przemocy stanowi kolejną ważną edukacyjną funkcję procedury. Jest to istotne ze względu na sprawcę, żeby zdawał sobie sprawę, że są konsekwencje jego zachowania, i na samych badanych – jako symboliczny krok.

Miałam wiele nadziei z tym związanych. Przede wszystkim miałam takie poczucie, że po pierwsze nazwę problem, po drugie to dotrze do mojego męża, że to, co on robi, to jest przemoc i po trzecie, że uzyskam jakąś pomoc. (Wywiad 11)

Rozpoczęcie procedury to także uświadomienie i zdefiniowanie problemu:

To znaczy, bardziej mi może urealniły tak?, że ja sobie nie zdawałam do końca sprawy, w jakiej jestem sytuacji, no, co mogę zrobić, tak?, w danej sytuacji, co mogę, jakie mogę ruchy wykonać. (Wywiad 4)

Z mojego punktu widzenia procedura NK miała na celu zidentyfikowanie problemu, tzn. uświadomienie mojemu mężowi, że to, co on robi, to jest przemoc, że jego zachowanie nas krzywdzi. (Wywiad 11)

Ze wspomnianym symbolicznym krokiem i nazwaniem przemocy łączy się też temat odczuwanej ulgi po wypełnieniu formularza A. Poniższe przykłady dotyczą badanych, u których rozpoczęto procedurę z inicjatywy osób trzecich – z inicjatywy szkoły (procedura rozpoczęta dla dziecka) oraz policji (przy interwencji w domu):

Natomiast ja poczułam ulgę, tak?, że w końcu się coś zmieni. Że nie dałam rady do tej pory, żeby cokolwiek zrobić (...). (Wywiad 27)

(...) to chyba poczułam taką ulgę, że, że może dostanę tą pomoc. Bo ja nigdy bym sama się nie zwróciła o założenie tej NK, więc... Trochę się ucieszyłam. (Wywiad 16)

Funkcją procedury jest też według badanych tworzenie bariery psychologicznej dla sprawcy. Temat ten często pojawia się w różnych miejscach wywiadów pogłębionych:

W momencie odkąd oczywiście ta NK powstała, to pewne rzeczy zostały w bardzo dużym stopniu zmniejszone. Myślę, że to jest bardziej obawa sprawcy niż – nie wiem – działania służb. (Wywiad 10)

(...) to był sygnał: nie wszystko zrobisz, tak? – nie wszystko, co chcesz zrobić, będziesz mógł zrobić. Bo jednak ktoś patrzy ci na ręce. (Wywiad 13)

(...) mój mąż został postawiony do pionu. (Wywiad 5)

1.2. Informacja w procedurze NK

W następnym etapie analizie poddano przepływ informacji w procedurze, uznając, że udzielenie informacji to jeden z przejawów podmiotowego traktowania osób uwikłanych w przemoc. A upodmiotowienie osób doznających przemocy jest ważnym i niezbędnym krokiem do ich wychodzenia z bezradności spowodowanej doznaną krzywdą. Badani byli pytani, w jaki sposób i od kogo otrzymywali istotne informacje o procedurze.

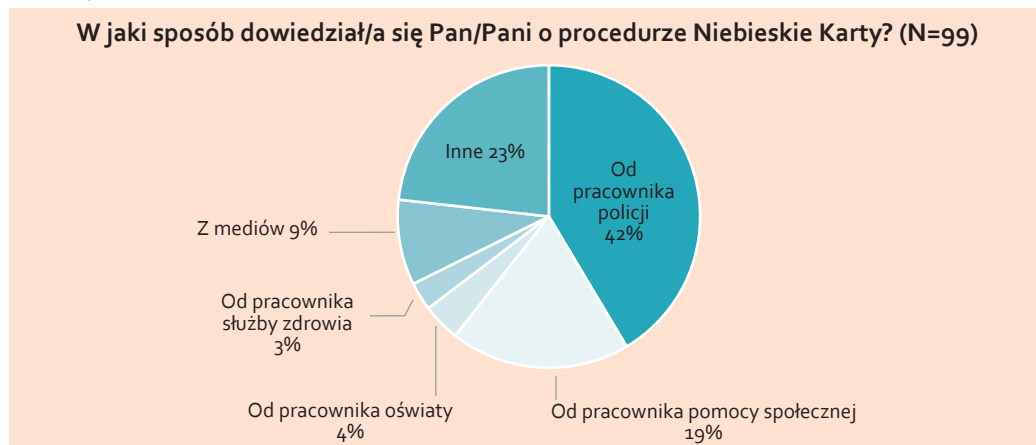
1.2.1. W jaki sposób badani dowiadywali się o procedurze NK?

Pytanie to miało zidentyfikować, czy badani wcześniej wiedzieli o istniejącej możliwości określonego sposobu/modelu interwencji, czy też dowiadywali się o niej dopiero w przypadku ujawnienia przemocy i od kogo.

Ważna też była domyślna kwestia, na czyich barkach spoczywa konieczność informowania o procedurze. Wszak ta wiedza nie występuje powszechnie, np. w przekazach medialnych czy edukacji publicznej.

Wykres 3. Źródło informacji o procedurze NK

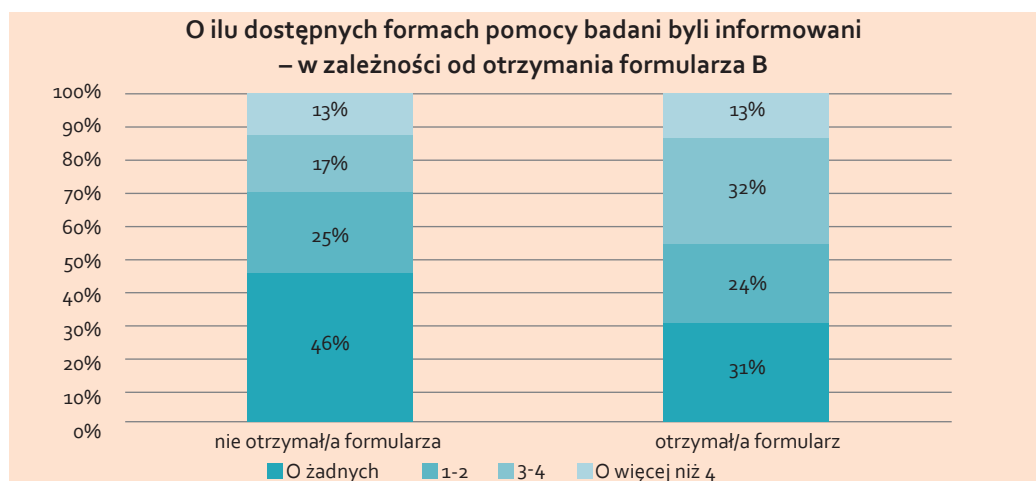
Większość badanych dowiedziała się o procedurze od funkcjonariusza policji w trakcie interwencji. Nikt nie wskazał przedstawicieli komisji rozwiązywania problemów alkoholowych czy ochrony zdrowia.



1.2.2. Czy badani byli informowani o działaniach w ramach procedury NK?

Materiał z wywiadów potwierdza potrzebę posiadania wszelkich informacji przez osoby pokrzywdzone przemocą. Jednak w badaniu ilościowym 32% osób stwierdziło, że nie otrzymało materiału z informacjami na temat tego, czym jest przemoc, o prawach i możliwościach skorzystania z różnych form pomocy, czyli formularza B Niebieskiej Karty, a 35% osób oświadczyło, że nie było informowanych, co dalej wydarzy się w ramach procedury.

Wykres 4. O ilu dostępnych formach pomocy badani byli informowani

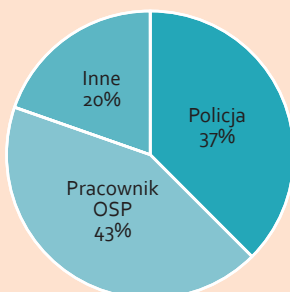


Brak istotnej zależności pomiędzy stanem wiedzy badanych o możliwych i dostępnych formach pomocy, a faktem otrzymania formularza B.

Wykres 5. Źródło informacji o przebiegu procedury

66% badanych zostało poinformowanych o możliwych formach pomocy, z których mogą skorzystać. Informacje pochodziły głównie od przedstawicieli pomocy społecznej – 43% i policji – 37%.

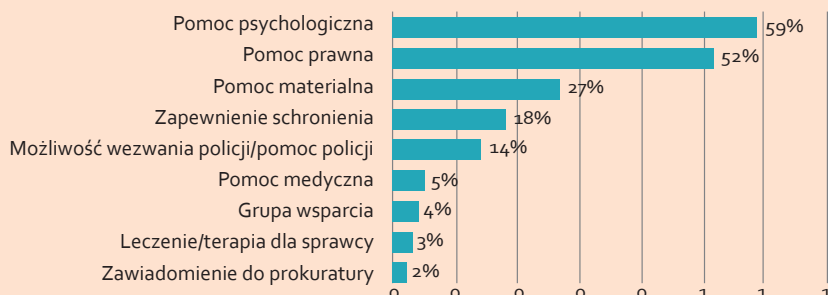
Kto poinformował Pana/Panią o tym, co się będzie działo w ramach procedury? (N=56)



Wykres 6. Informacja o dostępnych formach pomocy

Formy pomocy, o których byli informowani pokrzywdzeni w ramach realizacji procedury. 52% badanych poinformowano o tym, jakie kroki prawne może przedsięwziąć w swojej sytuacji.

O jakich formach pomocy został/a Pan/Pani poinformowany/a? (N=101)

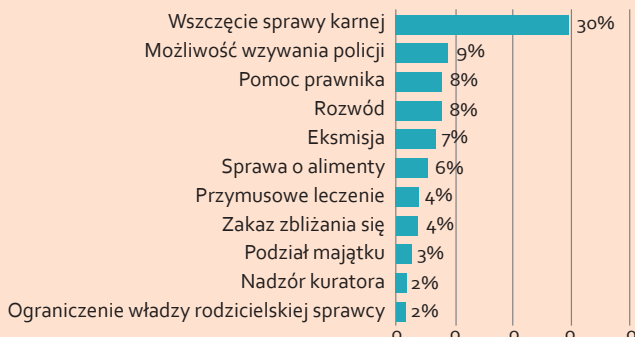


Wykres 7. Informacja o dostępnych krokach prawnych

Pokazuje, o jakich krokach prawnych najczęściej dowiadywali się badani.

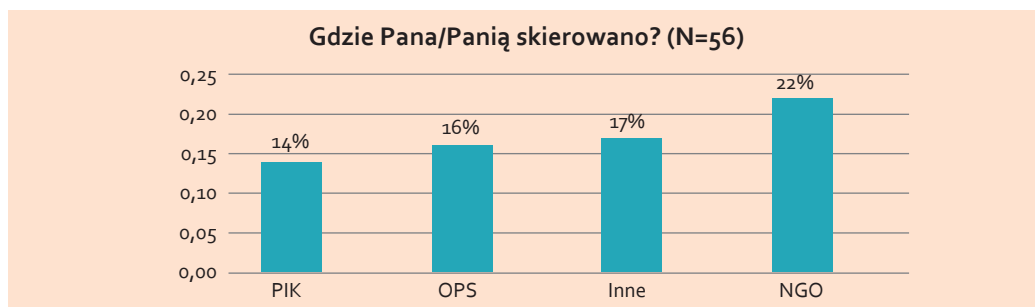
55% badanych skierowano do konkretnego miejsca, gdzie istniała możliwość uzyskania pomocy prawnej.

O jakich możliwych krokach prawnych został/a Pan/Pani poinformowany/a? (N=101)



Wykres 8. Informacja o miejscach pomocy prawnej

Najczęściej były to organizacje pozarządowe. Wśród „innych” często pojawiała się też Poradnia Rodzinna przy ulicy Belgijskiej 4.



Wywiady pogłębione (informacja o procedurze)

Jedna z badanych w wywiadach pogłębionych stwierdziła wprost, że brakowało jej informacji:

Znaczy brakuje mi jasności, (...) jakby po tej rozmowie z nią (z przedstawicielką OPS – przyp. red.) nie bardzo wiedziałam, co dalej się ma dziać z ich strony i miałam takie przekonanie, że skoro dostałam te kontakty, to już ja muszę o to wszystko zadbać, co jest OK., jak najbardziej. Natomiast zabrakło mi takiego, takiej informacji czy takiego zabezpieczenia, co się będzie w ogóle dalej działo. (Wywiad 27)

Kolejna badana była zaskoczona przebiegiem jej sprawy. Rozpoczynając procedurę, zapewniono ją, że córka nie będzie musiała być przesłuchiwana, potem jednak sytuacja uległa zmianie.

Dostałam taką informację, że nie będzie przesłuchiwana w żaden sposób moja córka (...). Bo została założona sprawa karna, z urzędu została założona. Skutkiem czego moja córka była przesłuchiwana w sądzie i to było dla mnie bardzo dużym zaskoczeniem. I nie byłam w stanie się dowiedzieć ani kto założył sprawę (...). Znaczy to było takie duże poczucie niewiadomego. (...) Ja też bardzo zaufałam, że to, co te panie do mnie mówią, że tak się stanie, tak?, że rzeczywiście córka nie będzie (...) narażana, bo w tym wszystkim ją chciałam najbardziej chronić. (Wywiad 5)

W tym przypadku należy jednak zaznaczyć, że karta była założona dla dziecka, aczkolwiek badana także doznawała przemocy ze strony męża.

Niektóre badane stwierdzały, że najwięcej informacji uzyskały nie w momencie rozpoczęcia procedury, ale w toku terapii lub udziału w grupie wsparcia. Jedna z nich w ten sposób odpowiedziała na pytanie dotyczące uzyskanych informacji o dostępnej pomocy:

Z tej grupy (wsparcia – przyp. red.) tak, wcześniej znikąd indziej nie miałam takiej wiedzy ani wiadomości. (Wywiad 3)

Kolejna badana więkzość informacji uzyskała od terapeutki z OPS:

No i rozmowa była naprawdę taka rzeczowa i od niej (od terapeutki – przyp. red.) się w sumie więcej dowiedziałam niż od tej pani i od tego pracownika socjalnego. Bo dowiedziałam się właśnie o możliwości mieszkania socjalnego, o jakiejś tam jeszcze chyba formach pomocy, o tym właśnie, że ten prawnik, do którego chodziłam, że się przeniósł, że zmienił siedzibę, no, takie podstawowe w sumie informacje. (Wywiad 4)

Następnie badana opisuje, jak nie mogła dojść do porozumienia z pracownikiem socjalnym odnośnie sposobu komunikacji:

Jakby, no, miałam też wrażenie, że ta pani, ten pracownik socjalny ma do mnie pretensje, że ja sama nie informuję o różnych..., znaczy dla mnie to trochę było dziwne, bo ja mam, raz, że dzieci, dwójkę dzieci, i nie jestem zawsze w stanie, tak?, biec tam, dlatego robię te notatki, żeby ewentualnie po jakimś czasie jej to przekazać (...). A ona jakby miała trochę pretensję, że skoro ja się nie odzywam, to myślała, że to, że problemu nie ma. I to mnie zszokowało, że to jest takie podejście. (Wywiad 4)

Poniżej przytoczono z kolei przykład badanej, która czuła się dobrze poinformowana o przebiegu procedury:

(...) te wszystkie służby, które pani wymieniła, kontaktowały się ze mną i poszczególne osoby mówiły mi o kolejnych etapach czy dziedzinach, w których działają i o pomocy, jaką mogę od nich uzyskać. (Wywiad 2)

Należy też podkreślić, że cytowana badana pozytywnie oceniła procedurę jako całość, a także poszczególne służby, które ją realizowały. Dobry przepływ informacji prawdopodobnie przyczynił się do tej oceny.

Do tematu przepływu informacji przynależą też kwestia otrzymania formularza B i korzystania z niego. W wywiadach pojawiały się stwierdzenia, że treści z formularza B pozytywnie wpłynęły na wiedzę badanych. Jedna z badanych ujęła to w ten sposób:

Nie było to bicie, natomiast było to szturchanie, krzyki, obrażanie. Dowiedziałam się też z formularza B, że krzyk, kłótnia, agresja słowna jest też agresją, taką, w takim rozumieniu, że to jest coś jakby, z czym mogę walczyć, tak? Że to nie jest to, że on sobie krzyczy, a ja muszę się na to zgadzać. I to była też bardzo cenna informacja. (Wywiad 27)

Wywiady pogłębione (stres przy rozpoczęciu procedury)

Przy odpowiedziach na pytania dotyczące przepływu informacji w wywiadach pojawił się problem stresu towarzyszącego badanym przy zgłaszaniu przemocy w rodzinie i rozpoczynaniu procedury. Miał on istotne konsekwencje dla respondentów, takie jak niezdolność do rejestrowania wszystkich istotnych informacji dotyczących jej przebiegu:

(...) Może mi i mówiono o tych grupach roboczych, ale kiedy ja tam poszłam pierwszy raz, to ja niewiele chwytalam tego wszystkiego, bo byłam roztrzęsiona, powoli, powoli jakoś stygłam w tych swoich emocjach. (Wywiad 1)

Kolejna badana nie była wręcz w stanie stwierdzić, czy otrzymała formularz B:

Wydaje mi się, że tak (że otrzymałam formularz – przyp. red.). Aczkolwiek ja byłam tak zestresowana, że mało pamiętam z tego zdarzenia. Ale chyba tak. (Wywiad 12)

Konsekwencje złego stanu emocjonalnego w trakcie pierwszych spotkań widać poniżej:

Tutaj były niejasne dla mnie informacje i tutaj byłam jakby zostawiona sama sobie. Natomiast być może to też wynika z kwestii tego, że ta rozmowa oczywiście była bardzo emocjonalna i ja po prostu pewnych rzeczy nie wytapalam. (Wywiad 27)

Badana sama stwierdza, że jej negatywna ocena i poczucie *pozostawienia samej sobie* mogły być wynikiem zbyt dużego zdenerwowania, które uniemożliwiło jej zapamiętanie wszelkich informacji.

Kolejna badana opisuje problem związany ze złym stanem emocjonalnym – brak możliwości samodzielnego szukania rozwiązań:

To znaczy, było na pewno takie pytanie: co robimy? I dla mnie, no... Znaczy, no, teraz prędeży umiałabym odpowiedzieć na to pytanie. Wtedy, na tych początkach, ja po prostu nie byłam w stanie odpowiedzieć, co robimy, bo nie byłam w stanie ani logicznie myśleć, ani po prostu nie czułam się na siłach i dla mnie było bardzo ważne, żeby ktoś mi powiedział, że można zrobić to, to albo to, a nie, co robimy? Po prostu na tamten etap dla mnie to było chybione, tak? (Wywiad 4)

2. Przebieg procedury NK

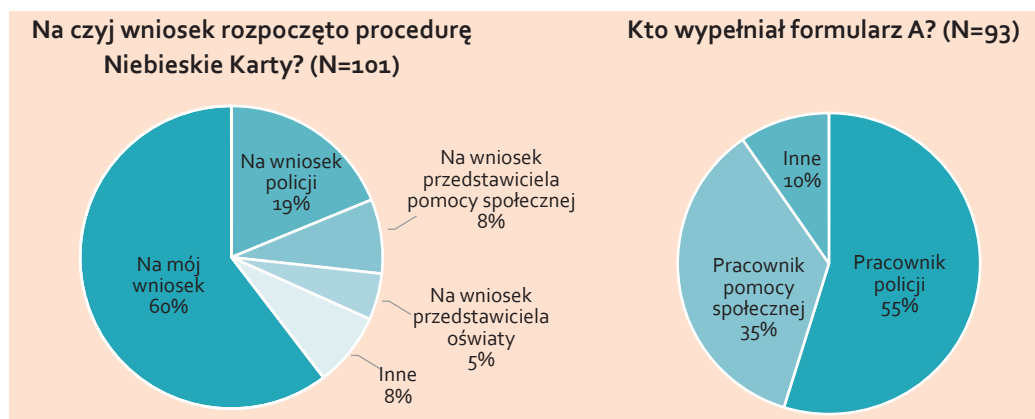
Następny krok badania ilościowego i jakościowego stanowiły pytania dotyczące kolejnych etapów przebiegu procedury w oczach badanych, czyli w jaki sposób i przez kogo została rozpoczęta i jak była prowadzona. Ustawa wyraźnie wskazuje możliwe okoliczności inicjowania procedury.

Większość badanych sama wnioskowała o rozpoczęcie procedury i tym samym w pewnym sensie zadeklarowała gotowość i wolę współpracy ze służbami.

W Warszawie głównie policjanci (55%) i pracownicy socjalni (35%) inicjują procedurę NK. Inne osoby, które według wskazania badanych sporadycznie wypełniały formularz A, to pracownicy poradni rodzinnej przy ulicy Belgijskiej 4, pracownicy oświaty, pracownik ochrony zdrowia i przedstawiciel Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (KRPA). 8 osób spośród badanych w ogóle nie wiedziało, kto wypełniał formularz.

Wykresy 9 i 10. Kto był inicjatorem procedury NK?

Przestawiają rozkłady odpowiedzi na pytania, na czyj wniosek była wszczęta procedura oraz która służba ją zainicjowała.



Wśród okoliczności rozpoczęcia procedury Niebieskie Karty badani najczęściej przywoływali interwencję policji spowodowaną wystąpieniem przemocy (22 osoby), występującą przemoc psychiczną (7 osób) oraz uzależnienie osoby stosującej przemoc (9 osób).

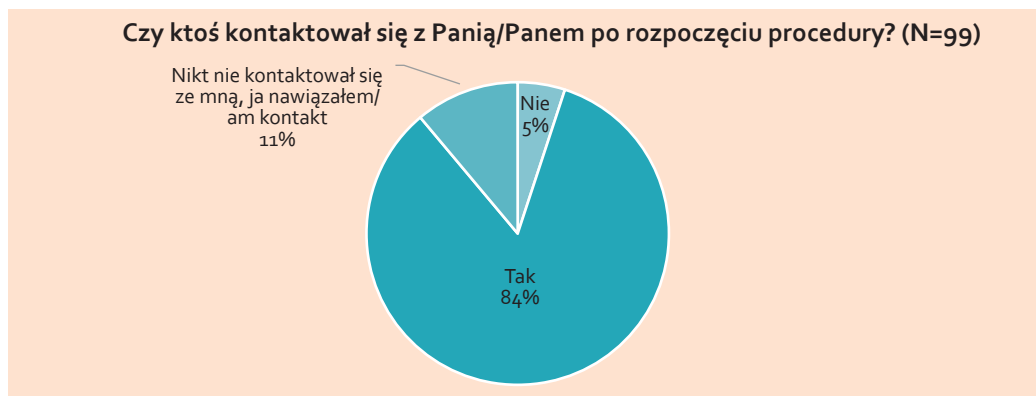
W 88% przypadków wypełnienie formularza A inicjującego procedurę odbywało się w obecności osoby wskazanej jako doznająca przemocy. W pozostałych przypadkach, kiedy do rozpoczęcia procedury dochodziło bez obecności osoby pokrzywdzonej, tylko 4 osoby były pytane o poprawność danych zawartych w formularzu A, z czego można wnioskować, że zdarzają się przypadki nieweryfikowania zebranych danych osób doznających przemocy oraz ich rodzin.

2.1. Kontakt ze służbami

W następnej kolejności badano okoliczności nawiązania i częstotliwość kontaktu osób doświadczających przemocy ze służbami realizującymi procedurę.

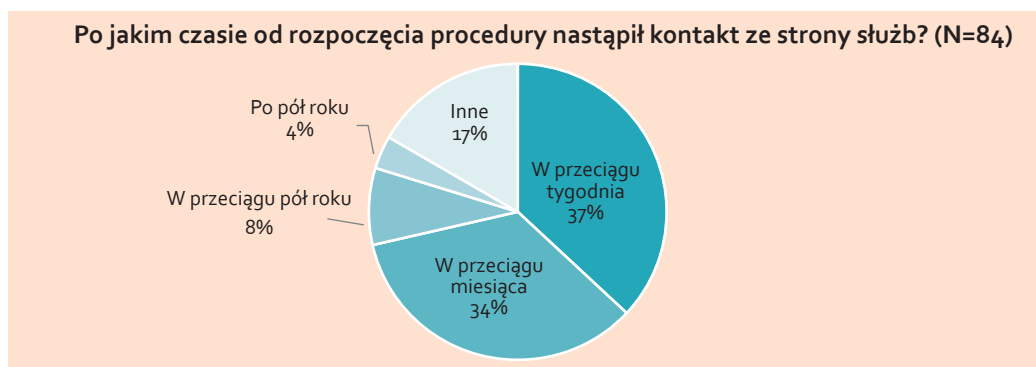
W zdecydowanej większości pierwszy kontakt z badanym następował z inicjatywy służb, ale 11% badanych samo nawiązało kontakt. Jednak zaistniały też przypadki, kiedy żaden kontakt nie nastąpił i badany był nieświadomy, czy coś dzieje się w ramach procedury – 5%.

Wykres 11. Kontakt pokrzywdzonych ze służbami w ramach procedury NK



W większości przypadków realizowanych procedur kontakt był nawiązywany w okresie od tygodnia do miesiąca od zainicjowania procedury. Jednak 8% badanych deklarowało, że nastąpił on dopiero po pół roku lub w 4% nawet po ponad półrocznym okresie.

Wykres 12. Czas, po jakim służby skontaktowały się z osobami pokrzywdzonymi w ramach procedury NK

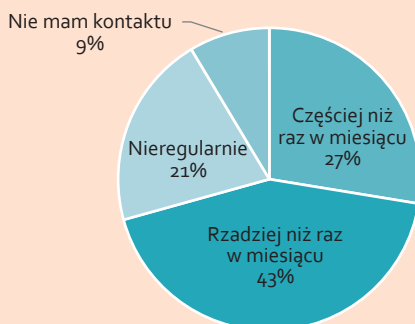


Regularny kontakt ze służbami jest nieodłącznym elementem realnej współpracy z osobą doświadczającą przemocy, stąd pytanie o jego częstotliwość w ramach procedury.

Deklarowana przez badanych częstotliwość kontaktu z pracownikami służb jest bardzo różnorodna. W niektórych przypadkach odbywa się on regularnie, nawet raz na tydzień, w innych okazjonalnie lub bardzo rzadko.

Wykres 13. Częstotliwość kontaktu badanych ze służbami w ramach procedury NK

Jak często ma Pan/Pani kontakt ze służbami działającymi w ramach NK? (N=58)



Wśród badanych mieszkających w Śródmieściu częstotliwość kontaktu była największa, w pozostałych dzielnicach kontakt ze służbami odbywał się rzadziej niż raz w miesiącu. Największą dysproporcję można zaobserwować na Mokotowie, gdzie około jedna czwarta osób nie ma w ogóle kontaktu ze służbami, jedna czwarta ma kontakt nieregularny, a blisko połowa rzadziej niż raz na miesiąc.

Tutaj również odpowiedzi badanych potwierdzają, że do realnego kontaktu dochodzi głównie z przedstawicielami policji i pomocy społecznej. Badani wymieniają jeszcze kuratora jako osobę kontaktującą się z nimi.

Wywiady pogłębione (kontakt ze służbami)

Materiał z wywiadów potwierdza u pokrzywdzonych potrzebę regularnego kontaktu, która wiąże się z poczuciem bezpieczeństwa. Jedna z badanych stwierdziła, że chciałaby, żeby terminy kontaktu ze strony przedstawiciela OPS były z góry określone i dzięki temu przewidywalne, np. zawsze tego samego dnia miesiąca.

2.1.1. Najpierw zainteresowanie, potem próżnia

Niektórzy badani sygnalizują problem związany z „rozrzedzeniem” kontaktu ze służbami wraz z upływającym czasem. Część badanych stwierdziła, że w początkowej fazie działania procedury, niedługo po jej rozpoczęciu, kontakt ze strony służb był intensywny, co dawało nadzieje na dynamiczne zmiany, później jednak znacznie go ograniczono. Owa zmiana, być może uzasadniona w niektórych przypadkach, ale nieomówiona z badanymi, powodowała poczucie opuszczenia:

No, ale ja nie mam rzeczywiście takiej jasności, znaczy, to się jakoś rozmyło. Były takie, ten pierwszy moment był taki rzeczywiście, że zainteresowania służb. I teraz się jakoś tak rozluźniło i właśnie ja nie wiem, na czym stoję. I, i właśnie nie znam ani planu, ani, ani dążeń. (Wywiad 28)

2.1.2. Pozostawieni w procedurze „sami sobie”

Często w wywiadach powtarza się temat pozostawienia badanych „samych sobie”. Poczucie to łączone jest głównie z brakiem zainteresowania, brakiem regularnego kontaktu, ale także pozostawieniem wszelkich działań i decyzji badanym. To temat trudny. Z jednej strony pożądane jest, by badani sami przeprowadzali zmiany, z drugiej jednak większość z nich deklaruje potrzebę większego wsparcia ze strony służb. Trzeba wziąć pod uwagę fakt, że to grupa osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, a więc na ich oceny wpływa silny stres i wyobrażenia na temat osoby z zewnątrz, która mógłby uwolnić ich od dylematów i zmagania się z przemocą. Niezależnie od tych zależności, badając sferę deklaratywną, widać wyraźnie, że niektórzy badani czują się porzuceni przez system. Badany w ten sposób opisuje swoje odczucia:

Oprócz tego, że ja jako ofiara i dzieci jesteśmy zostawieni przez tę procedurę sami. Ten brak informacji uważam za skandal. (Wywiad 30)

Kolejna badana opisuje, w jaki sposób zabiegała o kontakt ze służbami, ale nie uzyskała satysfakcjonującego rezultatu:

To znaczy, właśnie tutaj zaczęły się takie trochę schody w sensie, że miałam wrażenie, że tak została założona ta karta i zostałam zostawiona zupełnie sama sobie, bez żadnego interesowania się. Raz właśnie wtedy ta pani dzwoniła (przedstawicielka OPS – przyp. red.), żeby uzupełnić te dane. Właściwie mam wrażenie, że przez te półtora roku to ja więcej, częściej się kontaktowałam z OPS-em niż oni ze mną, jak ja się próbowałam umówić, to, no, to albo pani nie oddzwaniała, albo nie miała ciągle czasu. (Wywiad 4)

Pojawia się też poczucie samotności w procedurze:

Natomiast miałam i nadal mam takie wrażenie generalnie, że trochę jestem pozostawiona sama sobie. Bo brakuje mi takiej osoby, która by mi powiedziała, która – nie wiem – byłaby takim wsparciem. (Wywiad 13)

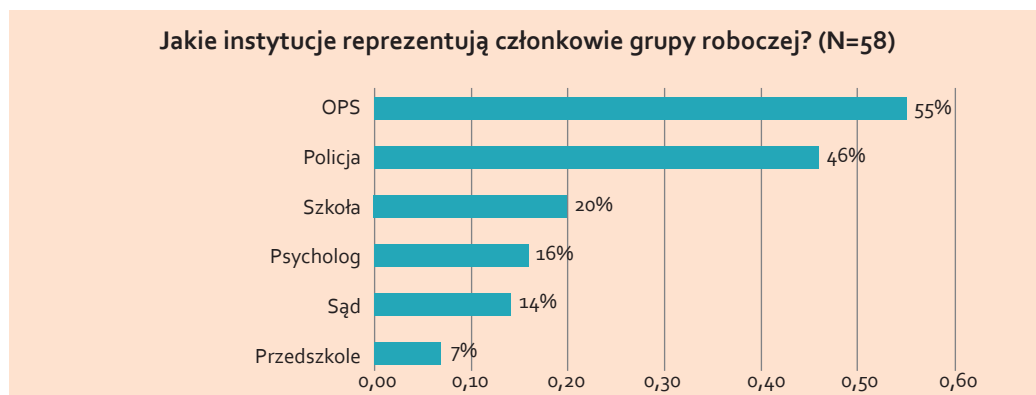
3. Grupa robocza/zespół interdyscyplinarny

Kolejne pytania zmierzały do ujawnienia sposobu działania służb na kolejnych etapach realizacji procedury NK, czyli powołania grupy roboczej na rzecz rodziny lub procedowania bez niej, a także tworzenia indywidualnego planu pomocy dla osoby/rodziny dotkniętej przemocą (formularz C Niebieska Karta).

W przypadku 63% badanych została powołana grupa robocza. 10% respondentów deklaroowało, że taka grupa nie została powołana, a 27% nie miało żadnych informacji na ten temat. Osobom, które wiedziały o istnieniu grupy roboczej, jej skład był w zdecydowanej większości (85% – 55 osób) przynajmniej częściowo znany.

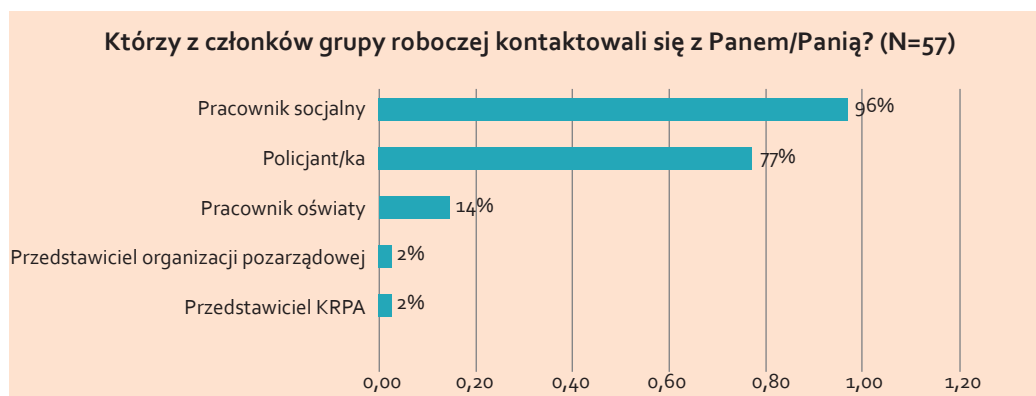
Wśród osób wymienianych w składzie grupy roboczej oprócz pracowników socjalnych i dzielnicowych pojawili się też pracownicy organizacji pozarządowych, KRPA, Poradni Rodzinnej przy ulicy Belgijskiej 4, Punktu Informacyjno-Konsultacyjnego (PIK), psycholog, reprezentant ochrony zdrowia oraz pracownik żłobka.

Wykres 14. Rozkład służb biorących udział w grupach roboczych.



Wśród osób, z którymi po rozpoczęciu procedury kontaktowały się służby (84 osoby), 62% (50 osób) badanych miało świadomość, że kontakt ze strony służb był związany z działaniem grupy roboczej. Wśród 9 osób, które same nawiązały kontakt ze służbami, 7 wiedziało, że były to osoby związane z grupą roboczą. Przy odpowiedzi na te pytania ponownie pojawił się problem niedoinformowania i braku przepływu informacji.

Wykres 15. Członkowie grup roboczych delegowani do kontaktu z badanymi



Jak widać, w zdecydowanej większości kontakt badanych w ramach grupy roboczej odbywał się za pośrednictwem przedstawicieli pomocy społecznej oraz policji.

3.1. Spotkania z grupą roboczą

Badani byli pytani o sposób działania grup roboczych, na ile wykorzystywane są wskazane w ramach procedury narzędzia w postaci formularza C do pogłębionej pracy z osobami doświadczającymi przemocy, jak wyglądają spotkania w ramach grup roboczych, kto w ich uczestniczy i gdzie się odbywają, jak przebiega kontakt z osobami pokrzywdzonymi.

60% badanych PAPI zostało zaproszonych na spotkanie grupy roboczej. Trzy czwarte spośród nich było na nim tylko raz, reszta osób była na 2 do 4 takich spotkań.

Spotkania grup roboczych odbywały się najczęściej – w 87% przypadków w siedzibach zespołów interdyscyplinarnych (czyli ośrodkach pomocy społecznej oraz punktach informacyjno-konsultacyjnych). Innymi wskazywanymi miejscami spotkań grupy były: komenda policji, siedziba KRPA, sąd, urząd dzielnicy.

Spośród osób, które uczestniczyły w spotkaniu grupy roboczej (57 osób):

- 1) połowa (51%) potwierdza, że wypełniano z nią formularz C;
- 2) jedna czwarta (26%) badanych nie potrafi określić, czy pytania, które padały na spotkaniu, były związane z formularzem C;
- 3) 65% zostało zapytane o to, jakiej pomocy potrzebuje w związku z przemocą.

Wywiady pogłębione (spotkania z grupą roboczą)

W grupie badanych, w której przeprowadzono wywiady pogłębione, 13 osób wzięło udział w grupie roboczej. Większość 1 raz, oraz po jednej osobie kolejno 2 razy, 3 razy, 4 razy oraz 10 razy (w dwóch różnych dzielnicach w ciągu około 6 lat). 8 osób oceniło te spotkania negatywnie, 3 pozytywnie.

Najczęstsze problemy związane ze spotkaniami dotyczyły postrzeganej przez badanych formy zebrania. Kilka osób podkreśla, że było głównie lub wyłącznie wypytywanych. Jedna z badanych stwierdza wręcz, że czuła się „przesłuchiwana”. Niektórzy stwierdzali, że czuli się przymuszani do działań, których nie chcieli podjąć. Jedna z badanych opisała np., jak usilnie próbowano ją skłonić do wyprowadzki wraz z dziećmi do mieszkania matki. Badana próbowała z kolei przekonać grupę, że nie ma takiej możliwości. Kolejna badana stwierdziła też, że nie było to spotkanie, na którym podejmowano jakiegokolwiek decyzje, a jedynie „spotkanie informacyjne”.

Poniżej przytoczono przykładowe wypowiedzi badanych o przebiegu spotkania z grupą roboczą:

One prosiły (osoby biorące udział w spotkaniu – przyp. red.), żebym powiedziała, co się u mnie dzieje. Czyli znowu, to tak samo znów wygląda, czyli ja im opowiadam. Mówią: „No tak, no tak, z tego, co pani mówi, to jest sytuacja bardzo trudna. No, ale mąż mówi coś innego. No dobra, no to zamykamy”. (Wywiad 9)

O tych działaniach (grupy roboczej – przyp. red.) ja nic specjalnie nie wiem. Jedyne (...) że w ogóle w naszej sprawie się zebrała grupa robocza, to było to jednokrotne zaproszenie, gdzie mnie pytano, co się dzieje. (Wywiad 11)

Kolejna badana czuła się przesłuchiwana przez grupę roboczą. Następnie udzielono jej rekomendacji, nieprzystających w poczuciu badanej do jej sytuacji:

Po prostu zostałam tak jakby przesłuchana, tak? Co się dzieje w naszej rodzinie, jak to wszystko wygląda i zostałam poinstruowana, że powinnam wrócić do pracy. Nieważne, co się z dziećmi będzie działo – ja mówię, po prostu, jakbym słyszała swojego męża, tak? Zostaw dzieci w domu, idź do pracy. (Wywiad 8)

Kolejne wypowiedzi dotyczą takich problemów jak niebranie pod uwagę opinii badanych oraz poczucie dezorientacji w trakcie spotkania:

Właśnie nikt mnie nie pytał tak naprawdę (...) co byłoby najlepsze, najistotniejsze, najlepsze rozwiązanie. (Wywiad 14)

Czułam się tam okropnie. Nikt nie pytał o moje uczucia, jak sobie radzę z tym wszystkim. Czułam się atakowana. (Wywiad 31)

Jedna z badanych opisała spotkanie, które odbyło się u syna w szkole. Stwierdziła, że przed spotkaniem nie została poinformowana, czego ma ono dotyczyć, co z kolei wzbudziło niepokój i irytację:

I oni tam sobie rozmawiali w dyrektora pokoju, a ja za drzwiami stałam. (...) No, tam była pani kurator, pani Monika (przedstawicielka pomocy społecznej – przyp. red.) była też i był dyrektor ze szkoły syna, był dyrektor ze szkoły córki i był psycholog szkolny. A ja stałam za drzwiami i dopiero później mnie tam zaproszono, no i pani kurator do mnie takie słowa: „Pani ..., pani opowiada (...)”. No, ale wie pani, mnie to nie było ani do śmiechu, ani do wylewnych wypowiedzi. Bo ja tak naprawdę nie wiedziałam, o czym oni rozmawiają, w jakim świetle rozmawiają, tak?, czego to dotyczy, czemu to ma służyć, tak? (Wywiad 19)

Kolejne dwie badane stwierdziły, że chciały wziąć udział w grupie roboczej, ale nie doszło to do skutku. Niestety badane nie podały konkretnego powodu:

Chciałam właśnie raz wziąć udział. Napisałam oficjalne pismo o wzięcie udziału (...). Chciałam iść tam, przedstawić dokumentację, którą mam, a żeby policję przekonać, bo Centrum Pomocy Społecznej nie musiałam przekonywać. (Wywiad 15)

Odbywają się, tak (spotkania grupy roboczej – przyp. red.). To, to wiem, że się odbywają. Ale, znaczy, bez mojego udziału. Natomiast ja bym wolą, żeby były te spotkania, gdzie ja bym była również obecna. (Wywiad 24)

Cytowana poniżej badana wręcz nie miała świadomości, że istnieje możliwość wzięcia udziału w spotkaniu:

A nie mam zielonego pojęcia (dlaczego nie brałam udziału w grupie roboczej – przyp. red.). Nigdy nie zostałam poproszona. Nie wiedziałam, czy ja mogę brać... Nie, nigdy. (Wywiad 25)

Poniżej przedstawiono cytaty z wywiadu, w którym badana pozytywnie oceniła spotkania z grupą roboczą. W ciągu około 6 lat wzięła udział w około 10 spotkaniach w dwóch różnych dzielnicach. W pierwszej oceniła spotkania źle, ale w drugiej bardzo pozytywnie. Podkreśla poczucie wsparcia ze strony grupy roboczej oraz branie pod uwagę jej potrzeb. Szczególnie cenna okazała się pomoc w zmianie decyzji sądu dotyczącej spotkań z ojcem, które według badanej były skrajnie krzywdzące dla dzieci i do których musiała je przymuszać:

Tak, że to była duża grupa. (...) Trwało to nawet dwie godziny – ta grupa robocza. (...) Wspólnie też podjęli decyzję o tym, że będą pisali pismo o zaniechanie kontaktów. Że stwierdzili, że może wtedy to podziata, jeśli napisze to jakiś urząd. Z wiedzy właśnie kuratora tak?, wiedzieli, że to dziecko nie chce się spotykać, (...) że płacze (...). Natomiast cały czas byliśmy w kontakcie. Pani z OPS-u cały czas dopytywała się. (...) Naprawdę czuło się to wsparcie, tą taką moc, tak? Tak, że tyle osób jest zaangażowanych dla mnie jednej, tak? Dla naszej sprawy – dla mnie i dla moich dzieci. (Wywiad 29)

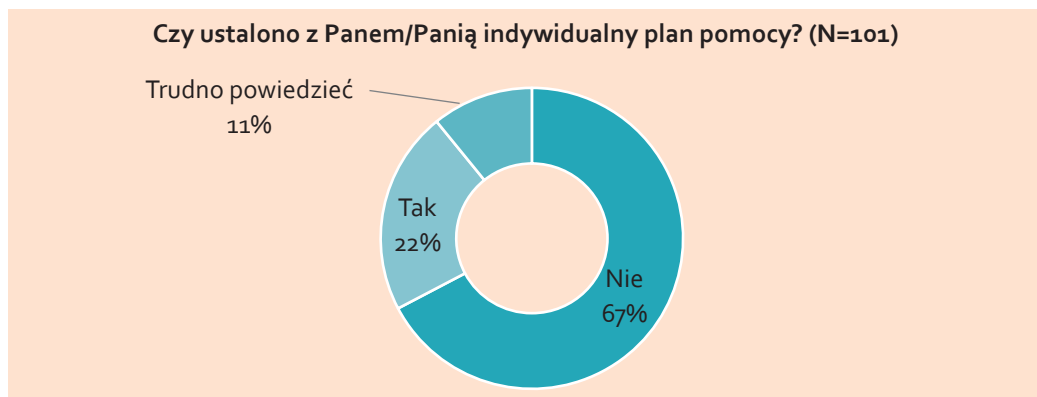
3.2. Indywidualny plan pomocy

Badani mieli duże trudności z odpowiedzią na pytanie, czy został wspólnie z nimi stworzony określony indywidualny plan pomocy. Większość badanych twierdziła, że nie ustalono planu pomocy w ich przypadku. Jedynie 22 osoby zadeklarowały, że został z nimi ustalony plan pomocy.

Spośród tych, którzy odpowiedzieli, że planu nie było, przy innych pytaniach wymieniali jednak podjęte na ich rzecz działania, które faktycznie mogły być jego elementami. Badani zdecydowanie nie mieli świadomości, na ile realizowane działania były częścią takiego planu, a na ile były konsekwencją przyjętej przez służby ogólnie formuły procedowania.

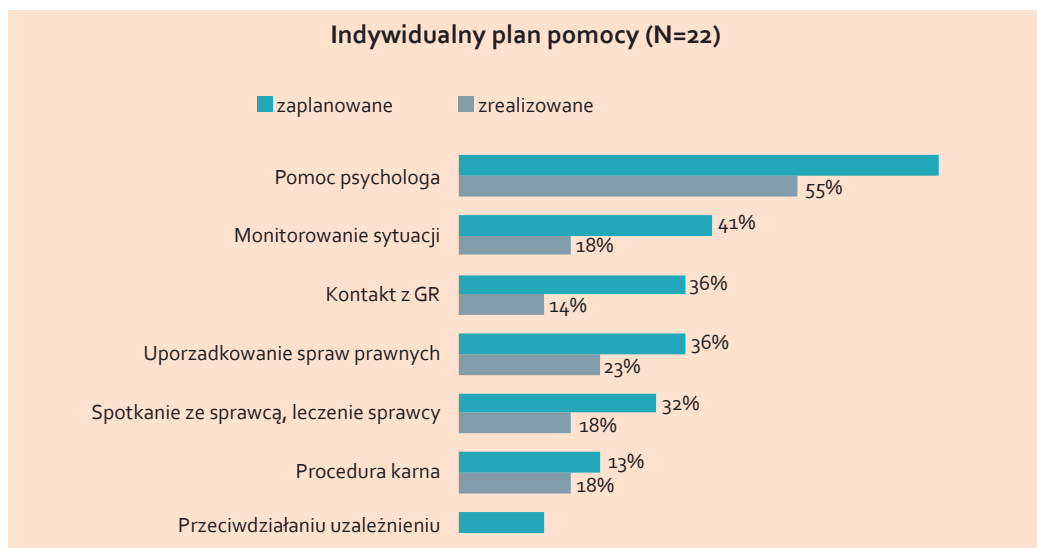
Przy okazji tego tematu ponownie zwraca uwagę problem braku dostatecznej informacji o przebiegu procedury i prowadzonych działaniach.

Wykres 16. Ustalenie indywidualnego planu pomocy



Budując plan pomocy, zachęcano osoby dotknięte przemocą do skorzystania z pomocy psychologicznej, do uporządkowania spraw prawnych, regularnego kontaktu z grupą roboczą, wszczynano procedury prawnokarne oraz monitorowano sytuację w rodzinie.

Wykres 17. Działania w ramach planu pomocy



Spośród osób, z którymi przygotowano plan pomocy ²¹przynajmniej jeden z punktów tego planu został zrealizowany, a w przypadkach 15 osób służby kontaktowały się z badanymi w celu sprawdzenia, czy plan pomocy jest realizowany.

Wynika stąd, że służby realizujące procedurę mają trudność w tworzeniu planu pomocy lub że występują problemy z czytelnym skomunikowaniem się z osobami pokrzywdzonymi i przekazaniem im kluczowych informacji dotyczących przebiegu procedury.

Wywiady pogłębione (plan pomocy)

Przeważająca liczba badanych w wywiadach stwierdziła, że w ich przypadku planu nie było.

Większość osób odpowiadała po prostu, że *o niczym takim nie słyszeli* albo *nie było*. Inni badani nazywają planem poszczególne ustalenia w trakcie rozmów z przedstawicielami pomocy społecznej oraz z grupą roboczą. Cytowana poniżej badana w ten sposób odpowiedziała na pytanie o poczucie wpływu na tworzenie indywidualnego planu pomocy:

Trudno mi powiedzieć, bo chciałabym powiedzieć, że nie, a zarówno nie do końca nie, no bo jednak ktoś mi pomaga, tak? Więc tak pół na pół. (Wywiad 3)

Kolejne cytaty pokazują, jak badani interpretują pytanie. Niektórzy stwierdzają, że powstała jakaś forma planu, jednak z opisów wynika, że nie jest to rodzaj indywidualnego planu przewidywany przez procedurę:

Nie pamiętam..., ale na pewno było mówione, że ktoś tam będzie zaglądał, że przyjdzie jakiś dzielnicowy, że dzielnicowy będzie chodził, właśnie sprawdzał, co się dzieje, jak się dzieje, tak? (Wywiad 3)

Właśnie plan był, tylko trochę poszedł w inną stronę, że... ja mam wyjechać z kraju. Znaczący, ja powiedziałam, że mam taki plan – wyjazd z kraju, natomiast to na razie poszło gdzieś w odległą dal. No, będę dalej załatwiała te sprawy urzędowe, to wszystko to, co jest związane z dzieckiem, ze mną, ze szkołą. Ewentualne podjęcie pracy i poszukanie mieszkania. (Wywiad 7)

Znaczący, tylko poinformowano mnie wtedy, że właśnie planują spotkanie z mężem. A, że, po tej rozmowie oczywiście z mężem, jeśli ta grupa się odbędzie, jeśli mąż się stawi, to jeszcze oczywiście będą się ze mną kontaktować – poinformuj mnie, co dalej, tak? (Wywiad 22)

Poniżej zamieszczono dwie przykładowe wypowiedzi osób negatywnie odczuwających brak planu:

Znaczący, w ogóle nigdy nie było żadnego indywidualnego planu, nie, czegoś takiego w ogóle nie było. I w ogóle nikt mi nie mówił, że jakby ja jestem właśnie tutaj ofiarą i ktoś będzie mi w czymś pomagał. Nie. Właśnie tego mi brakowało, tak? (Wywiad 9)

Nic nie wiem, co będzie dalej. (Wywiad 21)

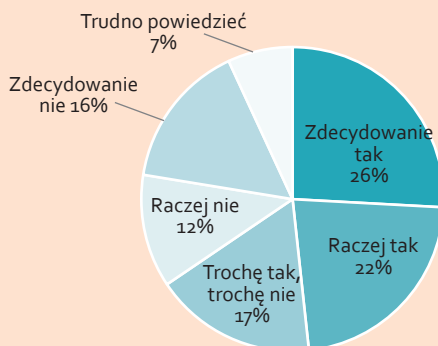
3.3. Poczucie wpływu na przebieg procedury NK

Serię pytań dotyczących przebiegu procedury kończą pytania o poczucie wpływu badanych na realizowane na ich rzecz działania, o uwzględnianie ich opinii i potrzeb przy planowaniu pomocy oraz już w trakcie merytorycznej pracy z rodziną.

Jak pokazują odpowiedzi badanych około połowa osób współpracujących z grupą roboczą (28) miała poczucie, że podczas spotkań raczej brano pod uwagę jej opinię, a około 30% (16) – że jej nie uwzględniano.

Wykres 18. Stopień wpływu badanych na przebieg procedury

W jakim stopniu miał/a Pan/i poczucie, że brano pod uwagę Pana/Pani opinie? (N=57)



W 43% przypadków (24 osoby) wyznaczono osobę do kontaktu z badanym – przeważnie był to pracownik socjalny (72% – 21 osób) lub dzielnicowy (14% – 4 osoby). 20% (11 osób) nie potrafi powiedzieć, czy wyznaczono taką osobę, czy nie.

Wywiady pogłębione (wpływ na przebieg procedury NK)

Większość osób badanych stwierdziła w wywiadzie, że nie czuła, że miała wpływ na przebieg procedury. W sumie 16 osób odpowiedziało na pytanie: Czy ma Pan/Pani poczucie wpływu na to, co dzieje się w ramach procedury?, po prostu *nie* lub *zdecydowanie nie, nie mam żadnego wpływu* itd. Poniżej zamieszczono niektóre z szerszych wypowiedzi tłumaczących powody takiej oceny. Kolejnych 10 osób wypowiedziało się niejednoznacznie – stwierdzało m.in., że pod pewnymi względami czuła wpływ, a pod innymi nie. Najczęściej uważali, że mieli wpływ na rodzaj otrzymywanej pomocy, ale pozostałe aspekty procedury toczyły się *poza nimi*. Jedna badana stwierdziła, że ma niewielki wpływ, kolejna odpowiedziała *pół na pół*. Jedynie 4 osoby stwierdziły jednoznacznie, że miały poczucie wpływu. Jedna uzasadniła to spotkaniami z przedstawicielką pomocy społecznej i ustalaniem potrzebnej pomocy na bieżąco. Druga osoba wniosła o zmianę dzielnicowego zajmującego się jej sprawą i uzyskała pożądany efekt. Trzecia badana stwierdziła, że wpływ polegał na tym, że otrzymała pomoc prawnika. Czwarta natomiast stwierdziła, że posiadała wpływ, bo brano pod uwagę jej opinię przy zamykaniu procedury.

3.3.1. Brak poczucia wpływu

Cytowana poniżej badana odpowiedziała, że nie czuła wpływu na przebieg procedury w jej sprawie. Uważa, że otrzymała pomoc, ale nie byłaby w stanie niczego zmienić według własnych opinii:

Znaczy tak, pomimo moich zgłoszeń, pomimo próśb, pomimo informacji, to... czułam tą opiekę, ale żeby coś zmienić? Nie. Nie, raczej nie miałam wpływu, żeby, żeby coś było zmienione według tego, jak gdyby mojej opinii czy mojego wyobrażenia. (Wywiad 22)

Kolejna badana stwierdziła, że nie otrzymała pomocy, że sugerowano jej, że służby jedynie obserwują jej działania. Należy jednak zaznaczyć, że jest to badana, która w innych momentach

wywiadu podkreślała, że skorzystała z różnych form pomocy oraz *zrobiła krok milowy w swoim życiu*. Niemniej zadeklarowała brak wpływu:

Nie. Nie, bo tak naprawdę ja to odebrałam w ten sposób, że – jak sobie, dziewczynko pokierujesz swoim życiem, tak będziesz miała. O tak. My możemy albo przyklepać, albo wyklepać. Ale, ale nie coś, co mogłoby mi pomóc, tak? Nie było żadnego słowa... Tak jak pokieruję swoimi działaniami, to sobie uzyskam. Nic więcej. (Wywiad 8)

Kolejna badana, która w wywiadzie wielokrotnie negatywnie oceniała procedurę, w ten sposób odpowiedziała na pytanie:

(Badana zareagowała śmiechem – przyp. red.) Nie, bo te pytania są po prostu zabawne, bo to takie pobożne życzenia, tak? Odpowiedź jest jedna – nie. (Wywiad 11)

Dwie kolejne wypowiedzi wyrażają frustracje związane z brakiem działania ze strony służb. Badani opisali, jak przedstawiciele grup roboczych mówili o swojej bezradności w danej sprawie. Ta bezradność udzielała się z kolei badanym. Pierwsza wypowiedź dotyczy m.in. pomocy pieniężnej i tego, że badana dowiadywała się, jakie otrzyma kwoty dopiero, kiedy otrzymywała przekaz:

Nie. Nie miałam wpływu na to (jak przebiega procedura – przyp. red.). Cały czas tylko słyszałam, że środków mają mało. I to wszystko. Nigdy nie wiedziałam, znaczy przedtem, znaczy, dostanę ile – absolutnie nic. Nic absolutnie. Przychodziły przekazy, dopiero na przekazie widziałam i na decyzji, którą dostawałam z opieki społecznej. (Wywiad 24)

To znaczy... niemoc. To, co panie mi powiedziały w komisji, zespole interdyscyplinarnym, że nic nie mogą, że nie mają żadnej mocy sprawczej, że mogą tylko prosić, ale to nie ma żadnej formy wykonalności. I tak się nie działo nic. (...) I to jest bardzo deprymujące, kiedy się słyszy od organu, który został po to stworzony, żeby pomóc (...) i powiem szczerze, że mi wtedy ręce opadły i straciłam wszelkie nadzieje (...). (Wywiad 31)

3.3.2. Poczucie wpływu uzależnione od konkretnego aspektu procedury

Dwa poniższe cytaty pokazują jak niektórzy badani różnicują poczucie wpływu w zależności od rozważanego aspektu procedury. Pierwsza badana stwierdza, że z początku czuła zainteresowanie służb, a następnie:

(...) się jakoś tak rozluźniło i właśnie ja nie wiem, na czym stoję. I, i właśnie nie znam ani planu, ani, ani dążeń.

Później natomiast opisuje sytuację, w której miała poczucie kontroli, ponieważ wzięto pod uwagę jej opinię i służby wstrzymały się z informowaniem szkoły dzieci badanej o rozpoczęciu procedury:

No, pani z OPS-u była taką słuchającą osobą (...), to był, no, taki bardzo dobry kontakt, który, no, brał pod uwagę moją optykę i moje zdanie na ten temat. Chociażby to, że ja się obawiałam o kontakt w szkole, że ktoś wejdzie z tego zespołu i tam będzie mieszał, tak? Nie miałam zaufania za bardzo do przepływu informacji w szkole, (...) czy nie zostaną dzieci naznaczone. (...) Pani powiedziała, że jeżeli ja nie powiem, że możemy, że już jest ścieżka przetarta i że ja pierwsze słowa powiedziałam na ten temat, no to oni nie wejdą. (Wywiad 28)

Kolejna badana rozróżnia pomoc, którą otrzymuje i na którą ma wpływ oraz samą procedurę:

Nie, w ogóle (nie mam wpływu – przyp. red.). Znaczący, o..., te kwestie, które ja załatwiam, czyli pomocy w stowarzyszeniach, psycholog itd., no, to tak, bo ja to załatwiam. Ja tam kieruję siebie i dziecko. Natomiast jeśli chodzi o samą procedurę czy opiekę społeczną itd., no, to nie, nie mam. (Wywiad 27)

3.3.3. Pozytywne poczucie wpływu

Niektóre z badanych deklarujące poczucie wpływu postrzega go w dość ograniczony sposób. Jedna badana uznała, że możliwość spotkania z prawnikiem dała jej takie poczucie. Być może była to najbardziej paląca potrzeba, która umożliwiła badanej kolejne działania:

Tak (mam poczucie wpływu – przyp. red.), bo kilkakrotnie korzystałam z porady prawnika. Też pytano mnie, jak ja uważam, jeżeli chodzi, co jeszcze można by było włączyć, jaką formę pomocy. Tak, w tym sensie tak. (Wywiad 29)

Kolejna badana widzi swój wpływ w możliwości podjęcia decyzji o zakończeniu procedury:

Tak, oczywiście (mam poczucie wpływu – przyp. red.), bo kilkakrotnie mnie pytano, czy podtrzymuję. (Wywiad 2)

Cytowana poniżej badana miała silne poczucie wpływu, ponieważ wniosła o zmianę dzielnicowego zajmującego się jej sprawą ze względu na lekceważenie przemocy oraz komitwę z mężem stosującym przemoc i osiągnęła pożądany efekt:

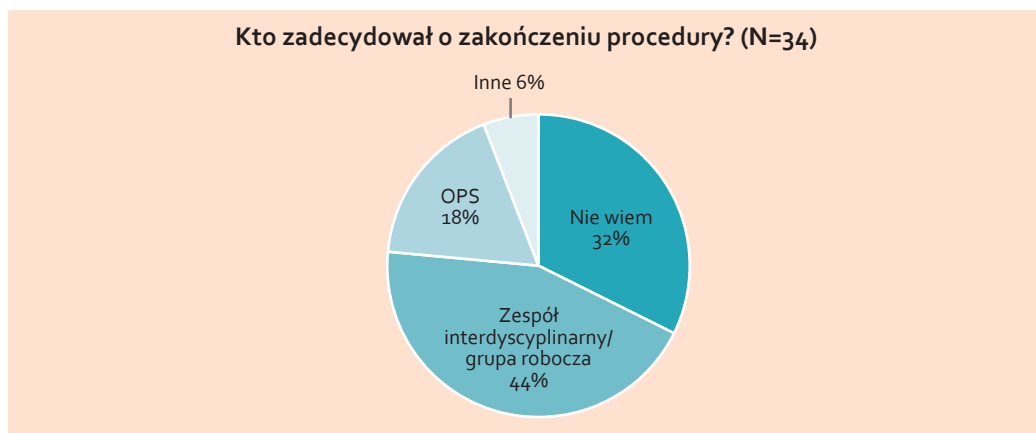
No tak, tak, poczucie wpływu na pewno miałam, ponieważ (...) zmieniałam dzielnicowego, tak? Bo raz tego pana, a potem, kiedy ta pani zaszła w ciążę (zastępczyni dzielnicowego), z powrotem miał być ten pan. No i jakby drugi raz ja prosiłam o zmianę, bo nie chciałam tego pana z powrotem. I to największe poczucie wpływu miałam przez właśnie takie wsparcie i przez to, że zostałam wysłuchana. (Wywiad 25)

4. Zakończenie procedury NK

Respondenci w większości nie mieli jasności, kto decyduje o zakończeniu procedury oraz jakie przesłanki za tym stoją.

34% badanych deklarowało, że procedura w ich sprawie została już zakończona. Co ciekawe, aż 20% badanych nie wiedziało, czy procedura w ich sprawie jeszcze trwa, czy już została zamknięta. Aż 18% beneficjentów identyfikowało OPS jako instytucję, która podjęła decyzje o zakończeniu działań w ramach procedury.

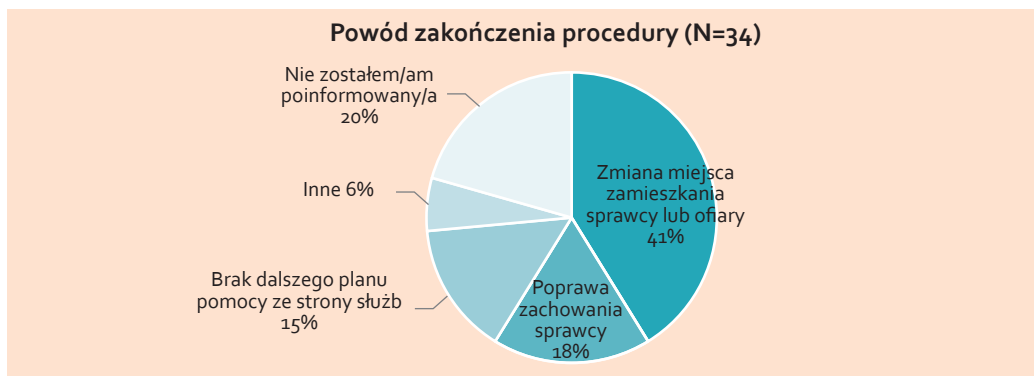
Wykres 19. Zakończenie procedury NK



Prowadzi to do wniosku, że także w tym obszarze realizacji procedury panuje chaos informacyjny. Przepisy rozporządzenia wyraźnie wskazują, kto może podjąć decyzję o zakończeniu procedury, ale najwyraźniej badani nie otrzymują tej informacji.

Większość badanych podaje zmianę miejsca zamieszkania jako powód zakończenia działań w ramach procedury. Aż 20% nie wie, dlaczego została ona zakończona, a tylko 18% mówi o zatrzymaniu przemocy jako przyczynie zamknięcia. Jak wynika z odpowiedzi, nie zawsze zakończenie procedury wynika z poprawy sytuacji w domu lub wyeliminowania zagrożenia. Zastawiające, że jako częsty powód zakończenia procedury badani podają brak zasadności ich podejmowania.

Wykres 20. Przyczyny zakończenia procedury NK



Za odpowiedziami na to pytanie może się kryć brak rzeczywistej współpracy służb i osób uwikłanych w przemoc. Niekiedy procedurę zamyka się, ponieważ przez dłuższy czas nic się w jej ramach nie dzieje, np.: *nikt się nami nie interesuje, sąd umorzył sprawę, szkoła (...) nie chciała rozmawiać i już nie mają co dalej robić*. Można wnioskować z odpowiedzi badanych, że brak przepływu informacji między służbami oraz niezrozumienie procedury prowadzić może do przedwczesnego, nieuzasadnionego jej zamknięcia.

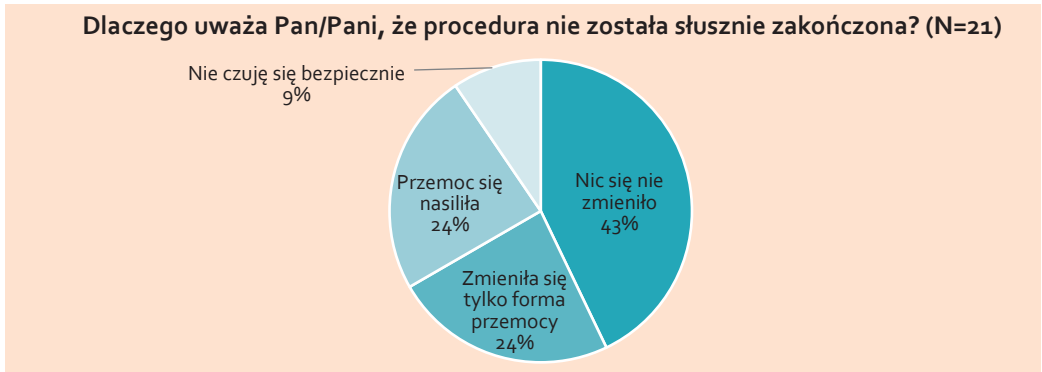
Wśród osób, na rzecz których procedura została już zakończona, 70% badanych (23 osoby) miało poczucie, że podejmując tę decyzję, nie brano pod uwagę ich potrzeb i opinii i w tym znaczeniu nie uzgadniano tego z nimi. Tyle samo respondentów uważa, że procedura została zakończona niesłusznie.

Odsetek ten kształtuje się nieco inaczej, gdy podzielimy badanych na tych, którzy w trakcie realizacji działań byli i nie byli pytani o potrzeby: w pierwszej podgrupie 43% osób uważa, że procedura została słusznie zakończona, natomiast w drugiej – 14%. Mimo małej liczebności tej grupy badanych może to wskazywać na pewną zależność.

Większość badanych uznających, że procedura została zamknięta niesłusznie uważa, że nic się w ich sytuacji nie zmieniło, albo wręcz że zmieniła się tylko forma przemocy czyli przemoc fizyczną zastąpiła psychiczną/ekonomiczną. Część zadeklarowała, że zakończenie procedury spowodowało nasilenie się przemocy.

Liczebność badanych odpowiadających na to pytanie jest niewielka, ale warto zwrócić uwagę na ich głosy i przyjrzeć się tej kwestii.

Wykres 21. Przyczyny nieuzasadnionego zakończenia procedury NK według badanych



Wywiady pogłębione (zakończenie bez informacji)

Większość badanych w trakcie wywiadów pogłębionych także przyznaje, że nie orientuje się, w jaki sposób procedura może być zamknięta i jakie niesie to konsekwencje. Co więcej, tak jak w badaniu ilościowym, duża część nie wie, czy w ich sprawie procedura została zakończona.

Odpowiedzi na pytania dotyczące zakończenia procedury dzielą się na cztery główne kategorie: 7 osób stwierdziło, że procedura nie została zamknięta w ich przypadku (3 osoby w tej grupie orientowały się, jak procedura jest zamykana), aż 13 osób albo nie było pewnych, czy procedura została zakończona, albo wprost stwierdzało, że *nie wie* (7 osób); 4 osoby zostały oficjalnie poinformowane o zakończeniu procedury (przez dzielnicowego lub na spotkaniu w OPS), ale osoby te nie były zadowolone z tej decyzji; u 4 osób procedura została zamknięta i albo stało się to z ich inicjatywy, albo zgadzały się z decyzją.

Szczególnie szkodliwa wydaje się sytuacja, gdy badani nie orientują się we własnej sprawie, kłóci się z postulatem podmiotowego traktowania. Jedna z badanych opowiada, w jaki sposób dowiedziała się o zamknięciu procedury:

A jeszcze dostałam jeden raz informację, (...) że zostało umorzono. (...) Ja kiedyś nawet się tam interesowałam, dzwoniłam i pani mów..., ale no przecież, przecież sprawa została umorzona, proszę pani. Więc ja: ach... Dosyć to było zabawne. (Wywiad 11)

Niektóre badane jedynie podejrzewają, że procedura została zakończona, ale nie mają pewności. Kolejna badana w ten sposób odpowiada na pytanie, czy procedura została zakończona w jej przypadku:

No, nie wiem, ale uważam, że w taki naturalny sposób się jakoś to zakończyło. Dalej nie zgłaszam się o pomoc. Rozumiem, że została zakończona. (Wywiad 1)

W dalszej części wywiadu badana nie jest w stanie powiedzieć, kto i dlaczego zakończył procedurę. Kolejne badane stwierdzają: *chyba zamknęli tę procedurę (Wywiad 8); myślę, że nie zakończona (Wywiad 10); wiem, że miała być zakańczana, ale nikt z taką oficjalną informacją do mnie nie dotarł (Wywiad 23); Nie mam pojęcia (Wywiad 20) itd.*

5. Pomoc uzyskana w procedurze NK i jej przydatność

5.1. Pomoc psychologiczna

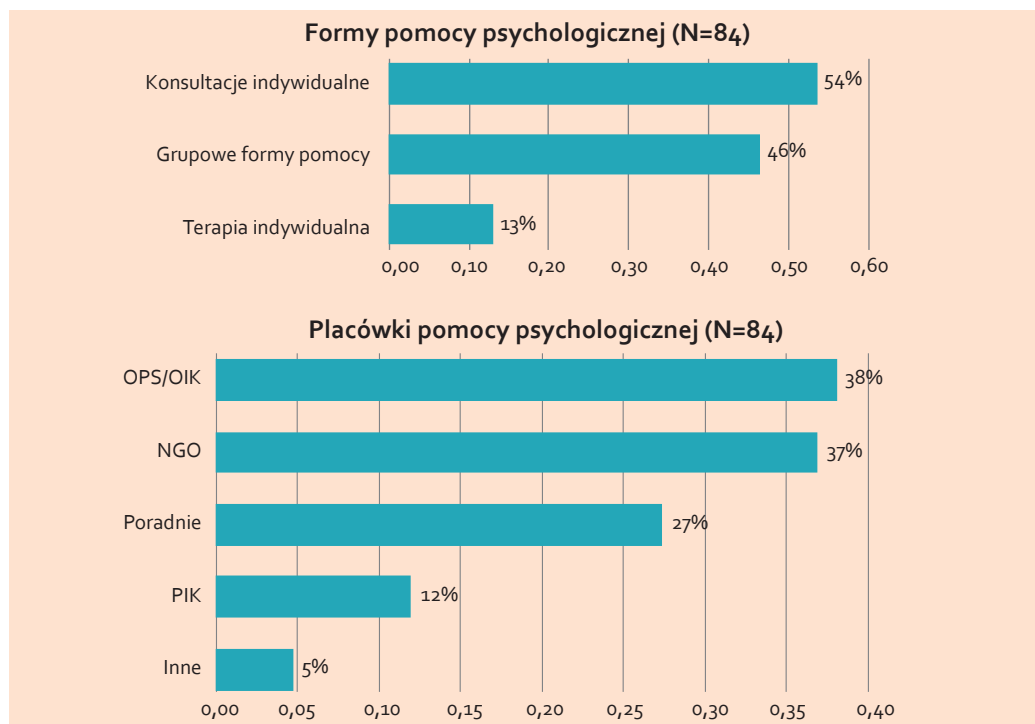
Poniższe pytania zmierzały do ujawnienia, jakie formy pomocy są realizowane w ramach procedury, czy i z czego badani najczęściej korzystają i jak oceniają przydatność tej pomocy w sytuacji wychodzenia z przemocy.

Pomoc psychologiczna nie jest według badanych celem procedury – ani razu nie została wspomniana przy pytaniach o definicję. Uzyskanie wsparcia terapeutycznego także nie jest deklarowaną potrzebą badanych. Jednak aż 82% respondentów korzystało bądź korzysta z nieodpłatnej pomocy psychologicznej (w ramach procedury NK).

Ten zaskakująco duży odsetek może świadczyć o tym, że nie wszyscy badani zdawali sobie sprawę z tego, czym dokładnie jest pomoc psychologiczna. Być może zakwalifikowali swoje rozmowy z pracownikami socjalnymi lub innymi osobami działającymi w ramach procedury jako oddziaływania psychologiczne.

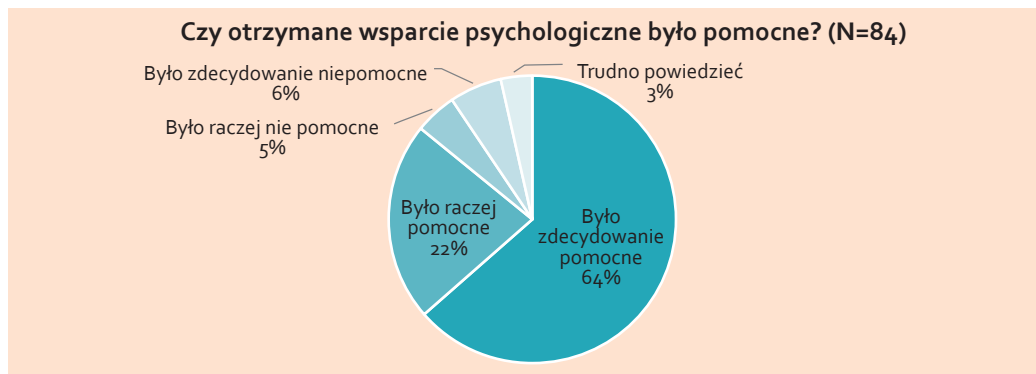
Wśród placówek, z których badani otrzymali pomoc psychologiczną, często wymieniane były organizacje pozarządowe. Ten odsetek może być w rzeczywistości inny ze względu na duży udział w próbie respondentów korzystających ze wsparcia Stowarzyszenia OPTA.

Wykresy 22 i 23. Formy otrzymanej pomocy psychologicznej oraz rozkład placówek



Zdecydowana większość badanych dostrzega wagę pomocy psychologicznej w sytuacji wychodzenia z przemocy. Respondenci oceniają ją jako zdecydowanie i raczej pomocną.

Wykres 24. Znaczenie pomocy psychologicznej dla osób doznających przemocy



Wywiady pogłębione (ważna rola pomocy psychologicznej)

W wywiadach badani także podkreślali wagę pomocy psychologicznej mimo że niektórzy z nich początkowo wręcz niechętnie się na nią zgadzali, co wynika z wywiadów pogłębionych. Ostatecznie jednak stanowi jedną z częściej opisywanych korzyści z rozpoczęcia procedury, nawet jeśli nie jest postrzegana jako jej część.

Jedna z badanych szczególnie obszernie opisuje tę kwestię:

(...) podpowiedziata mi (urzędniczka OPS – przyp. red.), że może tam się powinnam udać (na grupę wsparcia – przyp. red.). Ale nie była to rzecz, która była wytyczną. A wydaje mi się, że to było coś, co mi bardzo pomogło. Ja dzięki tej grupie zdecydowałam się np. chociażby na to, żeby pójść do psychiatry (...). (Wywiad 9)

Terapia umożliwiła badanej sformułowanie własnych potrzeb i – co za tym idzie – lepszą komunikację z przedstawicielami grupy roboczej:

Ja teraz jestem w stanie rozmawiać tam z tymi osobami (z grupy roboczej – przyp. red.). I one wtedy (na początku procedury – przyp. red.) pytają mnie, czy one mogą mi jakoś pomóc. Czy coś, czegoś od nich oczekuję. Ale wtedy, wtedy moje oczek... pytałam je, ja nie wiem, czego mogę oczekiwać. Na wtedy dla mnie pytanie takie było po prostu... – pomocy potrzebuję. To była moja odpowiedź, tak? (Wywiad 9)

Poniższy cytat także dotyczy polepszenia komunikacji badanej oraz zyskanej dzięki terapii śmiałości. Poprawił się ogólny dobrostan psychiczny:

Tak, tak, z psychologicznej na pewno. Otworzyły mnie, ja śmielej mówię już, nie kryję swoich problemów. Poza tym (...) takie trochę zapanowanie nad stresem, który był ustawiczny, ustawiczne gnienie w klatce piersiowej... (Wywiad 1)

Kolejne dwa cytaty to fragmenty odpowiedzi na pytanie o pozytywne aspekty procedury. W obu przypadkach badane oceniają wsparcie terapeutyczne za kluczowe:

Tak, pozytywnie oceniam (...) zasugerowanie mi, żebym skorzystała z tej grupy wsparcia, bo to było coś niezwykle cennego. (...) A to okazało się, no, początkiem jakiejś takiej drogi, w której sobie poradziłam z wieloma rzeczami (...). (Wywiad 9)

(...) bardzo dużo energii zyskałam po tym fakcie (po rozpoczęciu procedury – przyp. red.). Zaczęłam w ogóle działać. Byłam bezradna i nie mogłam zrozumieć dlaczego. A w tej chwili zaczęłam działać, (...) i też jestem świadoma, i wracam teraz myślą do pierwszych rozmów tutaj z psychologami (...). (Wywiad 2)

Poniżej zamieszczono cytaty z wypowiedzi badanej, dotyczącej poprawy relacji z mężem stosującym przemoc:

Ogólnie dzięki tej procedurze bardzo dużo zmian zaistniało w mojej rodzinie. Nawet do tego stopnia, że mój mąż w tej chwili chodzi na terapie płatną, gdzie sam sobie za to płaci. Chodzi na terapię indywidualną. Chodziliśmy przez cały rok (...) na terapię par. (...) Gdzieś w końcu zauważył, że jemu jest to potrzebne i on musi zmienić pewne rzeczy w sobie i musi się zacząć pracować nad sobą i nad własną relacją z własną rodziną (...). (Wywiad 25)

5.2. Pomoc prawna

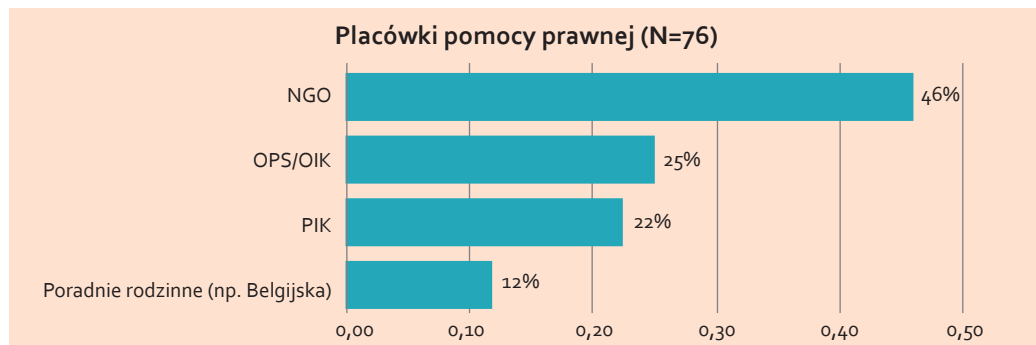
Kolejną najczęściej występującą formą pomocy udzielanej w ramach procedury Niebieskie Karty była nieodpłatna pomoc prawna, z której skorzystało aż 75% badanych. Najczęściej miała postać indywidualnych konsultacji prawnych, pomocy w kontaktach z adwokatem oraz pomocy w pisaniu pism procesowych i wniosków.

Badani najczęściej otrzymywali pomoc prawną w organizacjach pozarządowych. Sprawy, z którymi badani się zgłaszali, najczęściej dotyczyły alimentów, rozwodu, separacji oraz eksmisji.

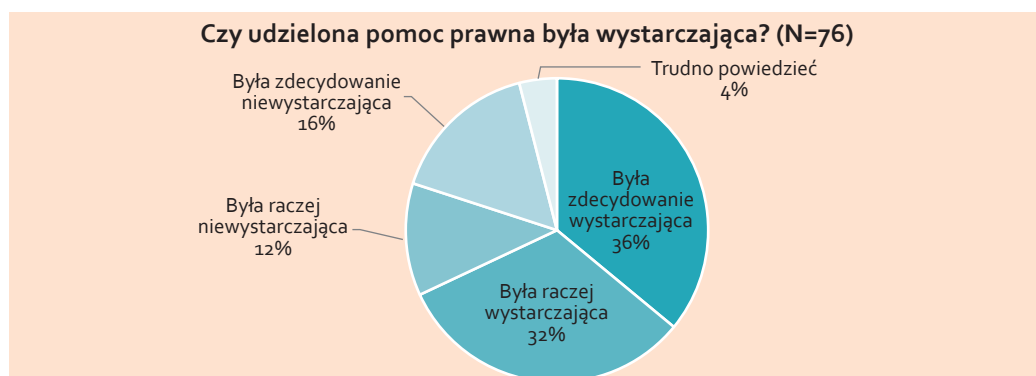
Analogicznie jak w przypadku pomocy psychologicznej, korzystanie z pomocy organizacji pozarządowych w rzeczywistości może się kształtować inaczej niż w badanej próbie.

Wykres 25. Placówki pomocy prawnej

Większość badanych docenia także pomoc prawną i uważa ją za zupełnie i raczej wystarczającą.



Wykres 26. Znaczenie udzielonej pomocy prawnej dla badanych



5.3. Inne rodzaje pomocy

Większość badanych (77%) nie korzystała z innych niż psychologiczna i prawna rodzajów pomocy. 24 osoby skorzystały w ramach realizacji procedury NK z innych rodzajów pomocy, głównie materialnej. Badani wymieniali wśród form pomocy zasiłki stałe i celowe, alimenty dla dzieci, a także dofinansowanie na rachunki i jedzenie. Spośród tych osób 15 odpowiedziało, że pomoc pochodziła od OPS, a 5, że otrzymało ją od organizacji pozarządowej.

W przypadku tych materialnych form pomocy badani zdecydowanie częściej odpowiadali, że nie zaspokoila ona ich oczekiwani. W sumie 60% odpowiedziało, że była ona raczej albo zdecydowanie niewystarczająca.

Zbadano różnice w korzystaniu z różnych dostępnych form pomocy przez badanych, w podziale na tych, których pytano o ich potrzeby (38%), i tych, których o nie nie pytano (62%). Można zauważyć, że wśród osób, które były pytane o potrzeby, częściej zdarzają się twierdzące odpowiedzi na pytania o to, czy korzystały z: pomocy psychologicznej, prawnej, materialnej, czy był z nimi ustalany plan pomocy. Można z tego wnioskować, że pytanie pokrzywdzonego o potrzeby jako przejaw podmiotowego traktowania pokrzywdzonych przemocą aktywizuje te osoby, uruchamia w nich energię do działania i myślenia o własnych celach i do poszukiwania rozwiązań.

6. Procedura NK w dzielnicach Warszawy

Jednym z powtarzających się tematów w wywiadach są różnice w działaniu procedury w poszczególnych dzielnicach Warszawy. Rozkład próby nie pozwala co prawda na uogólnione wnioski dotyczące typowego przebiegu procedury w każdej z nich, niemniej kwestia różnic pojawia się wielokrotnie. Problemem jest także przenoszenie procedury z jednej dzielnicy do drugiej, co było koniecznością, gdy badani wyprowadzali się z domu, w którym doznawali przemocy.

Niektóre badane były wręcz informowane przez służby zajmujące się ich sprawą, że istnieją znaczne różnice we wdrażaniu procedury:

(...) od pani psycholog, która mnie informowała, jaka będzie procedura – zostałam uprzedzona, że w każdej dzielnicy trochę ta procedura wygląda inaczej i one nie mają do końca wiadomości czy informacji, jak to jest na Pradze Pd. No, spektrum było bardzo duże tych działań. (Wywiad 5)

Zrozumiałam z tego, co pani pracownik socjalny mi tak naświetlała, to różnie w różnych dzielnicach – że też różne działania są podejmowane, że różnie działa policja w różnych dzielnicach, różnie OPS-y też działają w różnych dzielnicach. Że to jest trochę taka dowolna, czy ona mnie w jakiś sposób wsparła i to była miła rozmowa. (Wywiad 28)

W pierwszym z przytoczonych fragmentów widać konsekwencje informacji o różnicach w działaniu procedury. Pojawia się niepewność po stronie urzędniczki, a w konsekwencji także u badanej – badana zgłosiła się do instytucji na Mokotowie i nie miała pewności, jakie zasady rozpoczynanej przez nią procedury obowiązują w dzielnicy, którą zamieszkuje. W drugim z przytoczonych fragmentów badana sugeruje, że fakt uzyskania wsparcia w swojej sytuacji nie stanowi immanentnej części procedury, ale jest to aspekt dodany, warunkowy i zależy od dobrej woli specjalisty.

Jedna z badanych przytacza także uogólnioną opinię na ten temat, na podstawie rozmów z innymi osobami objętymi procedurą:

No, to generalnie tak, jak mówię, to zależy od miasta. Wiem, że w tych mniejszych miastach inaczej działa, że w Warszawie inaczej działa, bo rozmawiałam z koleżankami z hotelu (hostel OIK – przyp. red.). Raczej tak, jak Warszawa działa, to jest dużo lepiej niż tak, jak działa w Piasecznie. (Wywiad 7)

Kolejny fragment opisuje problem związany z przeniesieniem procedury. Aż jedna trzecia badanych w wywiadzie pogłębionym stwierdziła, że w trakcie procedury zmieniła miejsce zamieszkania, zmieniając także dzielnicę. Część odczuła na skutek tego problemy. Poniżej badana opisuje, jak informacja o jej wyprowadzce wpłynęła na przebieg spotkania zespołu interdyscyplinarnego w jej sprawie:

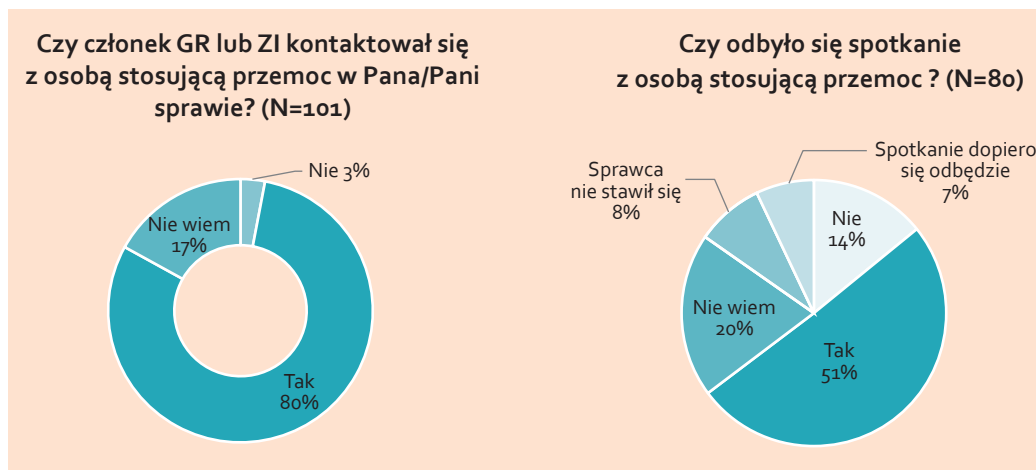
I powiem szczerze, że spotkanie przebiegało bardzo fajnie do momentu, póki nie powiedziałam, że się właśnie przeprowadziłam niedawno na Śródmieście. I w momencie, kiedy, kiedy osoba to usłyszała, to był koniec dyskusji, koniec rozmowy. To była natychmiast przestana karta na Śródmieście. I sprawa utknęła. Na parę miesięcy. (Wywiad 13)

7. Osoba stosująca przemoc

W większości spraw badanych osób służby realizujące procedurę NK podjęły kontakt z osobą stosującą przemoc.

Jednak już tylko połowa badanych potwierdziła, że takie spotkanie odbyło się. 20% osób nie miało tej wiedzy. W części spraw, w których nie doszło do spotkania z osobą stosującą przemoc, mamy do czynienia z faktem, że po prostu te osoby nie zgłosiły się mimo wezwania. Procedura bowiem nakłada na służby konieczność wezwania osoby stosującej przemoc, ale już nie przewiduje sankcji za niestawienie się na to wezwanie, co jest skrzętnie wykorzystywane.

Wykres 27. Kontakt służb z osobami stosującymi przemoc



Wywiady pogłębione (osoba stosująca przemoc)

Duża część osób w wywiadach pogłębionych stwierdziła, że nie była informowana o kontakcie służb z osobą wskazaną jako stosującą przemoc. Część stwierdzała, że nie ma na ten temat wiedzy lub że *chyba* nastąpił jakiś kontakt. Często badani nie byli pewni, czy tej osobie zaproponowano pomoc.

Najczęściej opisywaną formą kontaktu z osobą stosującą przemoc była rozmowa lub rozmowy z dzielnicowym/policją w trakcie interwencji. Czasami rozmowy odbywały się też z przedstawicielami OPS. Jak wynika z wiedzy badanych, stosujących przemoc rzadko wzywa się na spotkania z grupą roboczą – w wywiadach stwierdziły tak dwie badane. W większości przypadków nie zaproponowano osobie stosującej przemoc żadnej pomocy lub badani o tym nie wiedzą/ nie mają pewności. Faktycznie trudno ocenić tę kwestię z powodu braku dostatecznej wiedzy badanych w tej sprawie.

Poniżej przedstawiono przykłady wypowiedzi dotyczące braku informacji. Jedna z badanych w ten sposób odpowiedziała na pytanie dotyczące kontaktu służb ze stosującym przemoc:

Trudno mi na ten temat coś się wypowiedzieć, bo mój mąż nie mówił mi, co się dzieje w tej sprawie, a... Ani opieka społeczna, ani policja też mnie nie informowała (...). Sporadycznie coś tam między słowami się dowiedziałam. Nie było przekazu takiego jasnego (...). (Wywiad 8)

Kolejna badana także negatywnie zareagowała na pytanie o proponowaną mężowi pomoc:

Nic na ten temat nie wiem. W każdym razie i też nie było kontaktu... Tego też brakuje, prawda? Bo ja tylko mogę się domyślać, co oni robią, w jaki sposób zareagowali na moje na moje oświadczenie, tak? (...). Gdyby nie to, że mój mąż chciał mi dokuczyć i po prostu pokazać, jak bezowocne są moje wysiłki, to nic bym na ten temat nie wiedziała. (Wywiad 11)

Siedem badanych stwierdziło, że proponowano ich mężom pomoc psychologiczną. W połowie przypadków miała miejsce pewna forma wsparcia psychologicznego. Poniżej przedstawiono kilka pozytywnie ocenianych działań służb w tej sprawie. W pierwszym, cytowanym poniżej fragmencie badana dobrze oceniała działania podejmowane przez kuratorkę zajmującą się jej sprawą. Dodatkowo czuła, że jest dobrze poinformowana o przebiegu podejmowanych działań także przez przedstawicielkę OPS.

Bardzo często się z nim kontaktowała (kuratorka z mężem – przyp. red.). I informowała mnie, tak?, jak to wszystko wygląda. Pisała też notatki do sądu, bo notatki co miesiąc pani kurator składała w sądzie. Są te notatki. (...) grupa robocza, z tego, co wiem, no, to dwa razy próbowała się z nim... Raz zaprosiła go i próbowała się telefonicznie... Acha, jeszcze pani z OPS-u zaprosiła go na rozmowę sam na sam. To wiem. Później zadzwoniła do mnie, porozmawiała ze mną (...). (Wywiad 22)

W kolejnych dwóch przykładach badane opisały skuteczny nacisk ze strony służb na osobę stosującą przemoc. Różne działania doprowadziły do wzięcia przez nią udziału w terapii. Motywowanie do podjęcia terapii oraz monitorowanie obecności osoby stosującej przemoc na zajęciach korekcyjnych były działaniami dobrze ocenianymi:

No, ja deklarowałam chęć chodzenia na terapię rodziny, na terapię rodziny, tak? No i mąż też dołączył do tej decyzji. No i zaczęliśmy. (...) Więc myślę, że to też tam było w jakimś planie indywidualnym, (...) żeby nas, męża, bo ja to cały czas byłam za tym, żeby pójść, tak? (...) No i sprawdzano, sprawdzano, tak?, czy chodzimy na tą terapię. (Wywiad 25)

No, był pan (mąż – przyp. red.) skierowany też na jakąś grupę (...) – przeciw przemocy (...). Nie chciał na to chodzić, po czym był zmuszony (...), bo małżonek miał dwie, dwóch kuratorów – społeczny i zawodowy. Więc panie poniekąd go tam trochę nacisnęły, że musi chodzić. Podjął terapię. (Wywiad 3)

Z kolei dwa poniższe fragmenty dotyczą poczucia bezradności wobec niechęci stosującego przemoc do podjęcia jakichkolwiek działań. Badane były rozczarowane brakiem skuteczności służb w tej sprawie. Pierwsza badana uważa, że sama *zmusi* męża do podjęcia terapii, a przedstawicielki OPS nie były skłonne działać, a nadto udzieliły badanej błędnych informacji dotyczących miejsc pomocy:

(...) znaczy ja już byłam poirytowana tym zachowaniem tych pań z OPS-u (...). No i one powie-działy, że nie mogą oczywiście zmusić go do terapii. (...) No tak, ale wiem od mojej terapeutki, że różnie te zespoły działają i są takie, które po prostu bardziej stawiają te granice i (...) jakoś no tak, takimi sposobami, tak?, (...). No i one w końcu mu zaproponowały właśnie OPTĘ. No, co też było bzdurą, bo tutaj nie zajmujecie się sprawcami tylko ofiarami. (Wywiad 4)

Kolejna badana opisywała problemy z alkoholizmem męża. Został on zobowiązany do podjęcia terapii przez przedstawiciela Komisji ds. rozwiązywania problemów alkoholowych, ale zdaniem badanej opieszałość działań sprawiła, że stały się nieskuteczne:

Chyba nawet został skierowany na terapię, jeżeli chodzi o alkohol. I (...) wydaje mi się, że ta pomoc nie była za bardzo skuteczna, bo to się strasznie rozciągało w czasie. I, i myślę, że takie decyzje powinny zapadać szybciej i konkretniej. (Wywiad 29)

7.1. Pod jednym dachem ze stosującym przemoc

Nadzieja na zapewnienie poczucia bezpieczeństwa stanowi jedną z podstawowych kwestii poruszanych przez badanych. Istotnym aspektem dotyczącym bezpieczeństwa jest wspólne zamieszkiwanie z osobą stosującą przemoc. Wiele badanych wspomina o tym w odpowiedzi na pytanie o negatywne aspekty procedury, ale także w innych miejscach wywiadu. Niektóre badane mówią o dylemacie związanym z przeniesieniem się np. do domu samotnej matki ze względu na dobro dziecka. Inne czują frustrację, nie rozumiejąc, dlaczego to one mają wyprowadzić się z domu, a nie mąż. Problemy z tym związane potwierdza rzadkie stosowanie choćby zatrzymania osoby stosującej przemoc w trakcie interwencji. W jednym przypadku zdarzało się to prawie przy każdej interwencji, ale dlatego, że mąż badanej był pijany, a policja zabierała go do Stołecznego Ośrodka dla Osób Nietrzeźwych.

Na pewno zadbałabym o to, żeby osoba, w stosunku do której zaczyna się tą procedurę, mogła się poczuć bezpiecznie, (...) stawiałabym na próbę odizolowania sprawcy tak, żeby ten sprawca też czuł się w jakiś sposób – może nie tyle kontrolowany – ale pociągnięty do odpowiedzialności, tak? Że to nie jest tylko tak, że ktoś przyjedzie i powie mu – no i co, znowu pan to zrobił? Tylko żeby faktycznie czuł, że to niesie za sobą jakieś konsekwencje. Chociażby takie, że będzie musiał opuścić, tak?, dom, w którym przebywa reszta rodziny. (Wywiad 20)

Kolejna badana uznała, że udzielono jej skutecznej pomocy. Mąż musiał wyprowadzić się z domu. Dodatkowo badana dobrze oceniła całą procedurę i uznała, że dobrze się stało, że została w jej przypadku rozpoczęta.

(...) powiedziała, że jedyną pomocą, jaką potrzebujemy, to jest to, żebyście państwo pomogli mi wyrzucić go z mieszkania. Dajcie nam spokój, żebyśmy miały spokój. Pomóżcie nam zamknąć drzwi, wtedy będzie spokój. I faktycznie tak się stało. I jest spokój. (Wywiad 15)

W przypadku kolejnej badanej wyproszono męża z domu, ale badana krytykuje fakt, że najpierw próbowano ją nakłonić do opuszczenia domu. Badana nie mogła tego zrobić ponieważ był środek nocy, a jej małe dziecko było chore:

Znaczy, ja miałam wrażenie, że nikt nie przejmował się wtedy córką, która miała 7 miesięcy, bo ja... Policjanci mi powiedzieli, żeby, czy mam gdzie pójść, była 12 w nocy. Powiedziałam, że ja nie, nie mam gdzie wyjść z domu. Że dziecko jest przeziębione, ja jestem chora, tak że no dla mnie to nie było brane pod uwagę zdrowie czy bezpieczeństwo córki. (Wywiad 16)

Cytowana poniżej badana mówiła o tym, że na szczęście jej rodzice odstąpili jej i dzieciom dwa pokoje. Jednak badana miała duże wątpliwości, czy nie robi błędu, pozbawiając dzieci przestronnego mieszkania:

Gdyby nie moi rodzice i gdyby nie to, że oni odstąpili nam dwa pokoje – myśmy w piątkę się w tych dwóch klitkach przez półtora roku gnieździłi, to ja bym miała co – no, dom samotnej matki, tak? (...) Człowiek się zastanawia, Boże, czy ja zwariowałam? Myśli o sobie od najgorszych, tak? W ogóle na co naraża dzieci, tak? Zabrałam dzieci ze 123-metrowego mieszkania. (Wywiad 11)

Kilkakrotnie w badaniu pojawia się wątek przeniesienia się do Domu Samotnej Matki lub podobnego ośrodka. Jednak dla niektórych badanych jest to rozwiązanie nie do przyjęcia, innym bardzo trudno jest podjąć taką decyzję:

Po rozmowie np. z psychologiem, bo ta przemoc w różnych domach jest różna, tak? No i po rozmowie z moim psychologiem (...) powiedział, że muszę się głęboko zastanowić, bo pójście do takiego domu wraz z dzieckiem spowoduje, że to dziecko będzie patrzyło, bo tam jednak jest, są różni ludzie, różne są warunki. (...) Powiem szczerze, tak jak dla mnie to jest olbrzymi dylemat. (Wywiad 10)

Kolejna badana uznała, że planowanie jej wyprowadzki nie było żadną pomocą:

Oni, oni skupiali się na tym, że oni mogą mnie zabrać. Z domu, z dziećmi. Więc ja z ich strony żadnej pomocy nie uzyskałam. (Ankieterka: – Zabrać gdzie?) Do domu samotnej matki. Tylko. Taka Pomoc. Dla mnie żadna. (Wywiad 8)

Sytuacja jednej z badanych wymaga szczególnej uwagi. Według opisanych przez nią zdarzeń służby zajmujące się sprawą nie tylko nie pomogły zapewnić jej i dzieciom bezpieczeństwa, ale kilkakrotnie utrudniły podejmowane przez nią działania. Badana początkowo mieszkała z dziećmi i mężem w Ursusie. Mąż został skłoniony przez policję do wyprowadzenia się do drugiego posiadanego mieszkania. Niestety, okazało się to nieskuteczne, ponieważ przy interwencjach policji kilkakrotnie dowiadywała się od policjantów, że mąż ma prawo wchodzić do tego mieszkania wedle uznania:

(...) cały czas nas nachodził (...) prośby dzielnicowego, prośba skierowana pani z OPS-u, żeby coś z tym zrobili, patrole, które przyjeżdżały na kolejne interwencje po tym złamaniu nosa rozkładały ręce i cały czas mówili, że nic nie są w stanie zrobić. (...) twierdzili, że mają związane ręce, bo to jest jego mieszkanie i on ma prawo przychodzić, kiedy chce. (...) twierdzili, że histeryzujemy. Ja miałam sześć obdukcji zrobionych w ciągu roku i pokazywałam i mówiłam, że byłam kopana, byłam szarpana, byłam bita. No, to w ogóle... Grochem o ścianę. (Wywiad 22)

Badana opisała także sytuację, w której dzieci były same w domu i przyszedł ojciec:

Dzieci zadzwoniły do mnie. Nie chciały go wpuścić, bo (...) zamykał się kluczem od środka (...). Mąż nie mógł wtedy otworzyć z drugiej strony. Zadzwoniła córka, zaczęła płakać, mówiła, że on się dobija do drzwi, co ma zrobić? (Wywiad 22)

Badana zadzwoniła wtedy na policję, która po przyjeździe skłoniła dzieci do otwarcia drzwi. Mąż wszedł do środka razem z policjantami:

(...) córka tam płakała, prosiła, błagała (...), że on bije, że on zastrasza, ale nikt jej nie słuchał. Wyszli. (...) Zostawili te dzieci. (...) ja próbowałam, mówię do córki: daj telefon funkcjonariuszowi, ja z nim porozmawiam (...). To on powiedział, że nie chce rozmawiać ze mną. Oni wyszli. Mąż oczywiście zaczął szaleć. Dziecko szarpał młodsze. Córka próbowała go bronić, to zamknęła się z nim w pokoju, zaczął go straszyć, że wyląduje przez głupią matkę w rodzinie zastępczej. Córkę uderzył. Syn wezwał wtedy... Dziesięcioletni syn wezwał wtedy policję. (Wywiad 22)

Gdy przyjechał drugi patrol, policjanci wyprosilili męża z mieszkania, ale kiedy już ich nie było, wrócił i zniszczył zamek w drzwiach. Na skutek tych zdarzeń badana wyprowadziła się do innej dzielnicy i wynajęła dla siebie i dzieci mieszkanie. Jednak stwierdza, że gdyby działania służb były skuteczniejsze, to wolałaby zostać we własnym mieszkaniu:

(...) gdyby nawet komisariat policji, OPS, który prowadzi Niebieskie Karty, był w stanie wystąpić do sądu właśnie o zakaz zbliżania czy właśnie o tą ochronę w mieszkaniu, tak? (...) To myślę, że bym była do dzisiaj tam i byśmy mieszkali z dziećmi i nie musielibyśmy się tułać po obcych mieszkaniach i płacić duże za to pieniądze. A mieszkanie, w którym niestety nie mieszkam, które opuściłam, stoi puste. (Wywiad 22)

Niestety, okazało się, że wyprowadzka do wynajętego mieszkania też nie wystarczyła. Sąd zdecydował bowiem, że ojciec ma prawo do spotkań z synem w mieszkaniu badanej, w dodatku bez jej obecności. Upłynęło wiele miesięcy, zanim udało się to postanowienie zmienić z pomocą kuratora, który stwierdził, że rozwiązanie jest błędne:

Na Ochocie o tyle miałam spokojniej, że już nie miał prawa przychodzenia do tego mieszkania (...). Ale, no, niestety, sędzina przy sprawie rozwodowej, mimo że ja ją prosiłam i mówiłam (...) zmusiła mnie do podania nowego adresu. No i jeszcze (...) zrobiła kontakty z kuratorem w mieszkaniu moim, nowym, bez mojej obecności. Więc to była też straszna porażka, bo chciałam się od niego odizolować (...). Wprowadziła mi go do nowego mieszkania. (...) No i on zaczął przychodzić (...). Syn był przerażony, że tata znowu będzie przychodził. Bo to mieszkanie, to wynajęte miało być takim azylem spokoju. (...) Też wzywaliśmy – trzy razy były patrole tutaj na Ochocie. W zasadzie cztery (...). (Wywiad 22)

W przypadku cytowanej badanej brak zastosowania środków zapewniających bezpieczeństwo rodzinie był fatalny w skutkach, mimo bardzo aktywnej postawy badanej.

7.2. Bezradność systemu wobec osoby stosującej przemoc

Kolejnym tematem, wielokrotnie pojawiającym się w wywiadach pogłębionych, ale którego sygnały widać też w badaniu ilościowym, jest poczucie, że instytucjonalny system przeciwdziałania przemocy pozostaje często bezradny wobec sprawcy.

Na poziomie badania ilościowego informacje od badanych dotyczące wykorzystywania w ramach realizacji procedury NK dostępnych prawem środków zapobiegawczych, izolujących osobę stosującą przemoc od pokrzywdzonych, wskazują na rzadkie ich wykorzystanie.

Tabela 2. Liczba przypadków, w których zastosowano środki zapobiegawcze i ocena ich skuteczności w oczach badanych

Środek	W ilu przypadkach zastosowany	Średnia ocena skuteczności w skali od 1 do 10
Dozór policyjny wobec osoby stosującej przemoc	11	7,00
Zakaz zbliżania się osoby stosującej przemoc do pokrzywdzonej	5	7,80
Nakaz opuszczenia dzielonego z Panem/Panią lokalu przez osobę stosującą przemoc	11	8,18
Zapewnienie Panu/Pani schronienia	3	5,00
Zatrzymanie na 48 godzin	8	7,25
Zabranie osoby stosującej przemoc do SODON	2	8
Inne	5	3,6

Wśród innych zastosowanych środków badani wymieniali: nakaz robót publicznych, mobilizację osoby doznającej przemocy do zmiany postępowania, dozór kuratora, ograniczenie władzy rodzicielskiej oraz postanowienie sądu o leczeniu antyalkoholowym.

W czterech badanych przypadkach zastosowano trzy pierwsze środki jednocześnie, w jednym zostały zastosowane razem zakaz zbliżania oraz nakaz opuszczenia mieszkania. Biorąc pod uwagę, że zastosowanie przez służby przynajmniej jednego z trzech pierwszych wymienionych środków oznacza, że została wszczęta sprawa karna, można wywnioskować, że toczyła się ona w zaledwie 18 przypadkach.

Większość badanych (64%) zadeklarowała, że żaden z tych środków nie był wykorzystany w ich sprawie. Choć częstotliwość zastosowania wymienionych środków pozostaje niewielka, to średnia ocena ich pomocności jest w większości pozytywna.

Co ciekawe, środki zapobiegawcze stosowano głównie w przypadkach osób, które w ramach procedury na innych etapach działania pytano o potrzeby.

Wywiady pogłębione (system bezradny)

Z materiału wywiadów wynika, że badani odczuwają bezradność systemu wobec osób doznających przemocy najczęściej już po rozmowie z policją w czasie interwencji, ale także czasem po rozmowach z przedstawicielami OPS. Wzbudza to silne emocje i rzutuje na ogólny obraz skuteczności procedury. Badani często czują się osłabieni myślą, że procedura jest nieskuteczna w powstrzymaniu osoby stosującej przemoc:

(...) i... on (dzielnicy – przyp. red.) powiedział, że nic na mężu nie może wymóc, że mogą mu coś proponować (...) i to dla mnie było takie... postawienie mnie pod ścianą (...), że ja jestem bezradna i oni są bezradni. Że w sumie nikt nie jest w stanie mi pomóc tak naprawdę i to mnie zszokowało, że taka instytucja nie radzi sobie, tak?, z takimi osobami, jak mój mąż. (Wywiad 4)

Badane kilkakrotnie wspominają też poczucie bezkarności u stosującego przemoc. Jedna z nich przytoczyła rozmowę z grupy roboczej, w której brała udział:

(Powiedzieli – przyp. red.), że tu jest przemoc w białych rękawiczkach, której oni nie są w stanie udowodnić.

Ta sama badana opowiada dalej:

Dla mnie było straszne, że ja muszę dalej zostać z tym człowiekiem (po interwencji policji — przyp. red.). Aczkolwiek on sobie sam wychodził za parę minut z tego domu. Aczkolwiek śmiejąc się, tak? Nic i tak mu nie zrobią. (Wywiad 8)

Kolejna badana wspomina jak mąż nie wpuszczał jej do mieszkania, a interwencja policji nie przyniosła skutku:

Mój mąż robił takie rzeczy, że np. kiedy wracałam po 22.00, nie wpuszczał mnie do mieszkania i ponieważ ja nie miałam gdzie pójść, to, to on..., to wzywałam policję, no, ale to się nie udało. Musiałam wtedy spać u koleżanki, bo policja pukała, postukała i odeszła. (Wywiad 9)

Ważnym wątkiem jest także kwestia zakresu sprawowania władzy rodzicielskiej. Dwie badane opisały problem z uczęszczaniem dzieci do psychologa w związku z doznawaną przemocą. Ojciec, który stosował przemoc, nie zgadzał się na posyłanie dzieci na terapię:

Bo moje dzieci mają dwóch rodziców, z czego jeden z tych rodziców nie zgadza się na to, żeby dziecko poszło do psychologa, nie zgadza się na nic, (...) więc w sytuacji, kiedy jeden z rodziców zgłasza coś takiego, to rzeczą dla mnie najważniejszą byłoby przyjrzenie się temu dziecku. (...) może po prostu trzeba, by to dziecko objąć jakimś takim – z urzędu – żeby tu już rodzic nie decydował. (Wywiad 9)

Kolejna badana bardzo dokładnie opisała spostrzeżenia odnośnie braku skuteczności służb. Po pierwsze badana długo zmagала się z udowodnieniem zaburzeń psychicznych męża. Odbyło się kilka nieskutecznych prób zdiagnozowania (ostatecznie, w trakcie sprawy karnej, stwierdzono zaburzenia):

Przyszła pani psychiatrą, to na Sobieskiego dzwoniłam, (...) no to uciekła ze schodów, bo on akurat przyniósł jakąś szafkę ze śmietnika i tam walił coś młotkiem itd. I powiedział, że on się nie przebadą, to uciekła. To mi zaproponowała pomoc psychiatryczną. Ja powiedziałam, że mi nie potrzebna jest pomoc psychiatryczna, bo, bo mi jest potrzebna pomoc związana z nim. A (...) ona ucieka, tak?, i, i mi proponuje. (Wywiad 19)

Kolejny problem badanej dotyczył dzieci. Sąd zdecydował, że będą się odbywały regularne spotkania z ojcem w obecności kuratora. Dzieci jednak bały się tych spotkań i badana, zanim z pomocą kuratora doprowadziła do zmiany decyzji, zmuszała je, bojąc się kary sądowej (mąż wystąpił o wyznaczenie grzywny z powodu nieodbytych spotkań):

Bo ja tłumaczyłam, co z dziećmi się dzieje (...). Michał w wyniku tego, co on czynił, ma silną nerwicę wymiotną. On się robi siny, blade, zimny i wymiotuje (...). Te dzieci krzyczały, nie chciały chodzić. Ja na siłę je na te spotkania posyłałam. (Wywiad 19)

Trzecim problemem badanej był brak zasiłku dla dzieci. Decyzję o jego przyznaniu uzależniano od oświadczenia majątkowego męża, który odmawiał jego złożenia:

Ale to jesteśmy w stanie zawieszenia, (...) zasiłków nie dostają, bo nie złożył oświadczenia majątkowego. Pani kurator nic nie jest w stanie. Ja złożyłam do sądu (...), żeby sąd jakoś na niego wpłynął (...) bo ja jestem na takim świadczeniu opiekuńczym na Michała z racji, że zrezygnowałam z pracy (...). Tam jest chyba miesięcznie 170 zł, no to też nie dostają z racji tego, że nie złożył tego oświadczenia. (Wywiad 19)

Wśród wielu głosów dotyczących bezradności wobec stosującego przemoc pojawia się opis nacisku służb z pozytywnym skutkiem. Dotyczy to najtrudniejszej kwestii skłonienia do wzięcia udziału w terapii:

No, był pan (mąż stosujący przemoc – przyp. red.) skierowany też na jakąś grupę (...) przeciw przemocy – miał chodzić na jakieś zajęcia. Nie chciał na to chodzić, po czym był zmuszony przez swoje panie kurator, bo małżonek miał dwie, dwóch kuratorów – społeczny i zawodowy. Więc panie poniekąd go tam trochę nacisnęły, że musi chodzić. Podjął terapię. (Wywiad 3)

8. Dziecko w procedurze

Istotną część wypowiedzi badanych stanowił temat dzieci. Pojawiały się one w odpowiedziach na różne pytania. Szczególnie często w kontekście pytania: Czy w trakcie trwania procedury brano pod uwagę inne osoby, które przebywały z Panią/Panem w miejscu, w którym dochodziło do przemocy? W odpowiedziach badani w większości opowiadali o dzieciach.

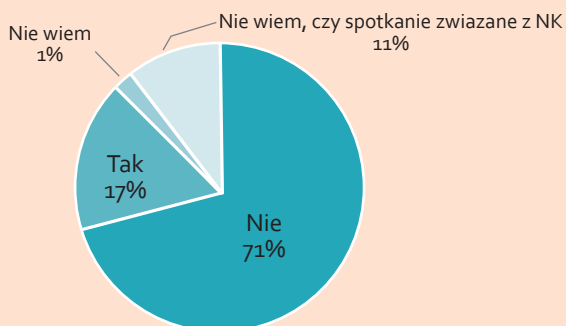
Na pytanie, czy w miejscach, gdzie dochodziło do przemocy przebywały osoby niepełnoletnie, 75 badanych odpowiedziało twierdząco. Jednak w 20 przypadkach służby nie pytały w ogóle o ich sytuację, choć konstrukcja formularza A umożliwia taki zapis.

W przypadkach, w których dziećmi się zainteresowano (55), pytano przede wszystkim o to, czy doświadczały przemocy oraz czy były jej świadkami. W nieco ponad połowie tych przypadków (31) zadano pytanie: Czy dzieci potrzebują wsparcia w związku z zachodzącą przemocą? Wśród innych pytań dotyczących dzieci pojawiły się kwestie ich relacji z osobą stosującą przemoc, sytuacji zdrowotnej, prawidłowego rozwoju, funkcjonowania w szkole czy zabezpieczenie ich miejsca pobytu.

Większość badanych deklarowała, że małe dzieci doświadczające przemocy lub będący jej świadkami nie rozmawiali w ramach procedury z psychologiem o sytuacji w rodzinie. Zaledwie w 13 przypadkach spośród tych 75 odbyło się spotkanie dziecka z psychologiem. Część badanych osób nie miała świadomości, czy spotkania, które się odbyły, miały związek z realizacją procedury.

Wykres 28. Pomoc psychologiczna dla dzieci w ramach procedury NK

Czy w związku z przemocą odbyło się spotkanie niepełnoletniego z psychologiem, związane z procedurą Niebieskie Karty? (N=75)



Badani, odpowiadając na pytanie o innych specjalistów, którzy kontaktowali się z małoletnimi w ramach procedury, deklarowali, że odbywały się też spotkania z innymi niż psycholog osobami, tj. z kuratorem w 9 przypadkach, pedagogiem w 8, pracownikiem OPS – 7 oraz innymi osobami, jak dzielnicowy, prokurator czy lekarz. Jest to o tyle zaskakujące, że dziecko nie może być aktywnym uczestnikiem procedury, co jednak nie wyklucza pewnych działań wobec dziecka przy udziale przede wszystkim psychologa, ale też innych specjalistów. Jednak przepisy wskazują, że powinny one być wykonywane w obecności rodzica, opiekuna prawnego lub faktycznego po to, aby zapewnić dziecku poczucie bezpieczeństwa i respektowanie jego praw. Zatem rodzice powinni wiedzieć o celach i sposobie podejmowanych działań.

Wywiady pogłębione (dziecko w procedurze NK)

Odpowiedzi z wywiadów potwierdzają, że w większości przypadków pytano badanych o sytuację ich dziecka/dzieci oraz proponowano dla niego/nich wsparcie psychologiczne. Czasami jednak badani mówili, że nikt nie rozmawiał z dziećmi, lub że brakowało ofert wsparcia. W kilku przypadkach stwierdzono wręcz, że pomoc nie była potrzebna – albo ze względu na wiek dziecka, albo na podstawie jednorazowej obserwacji uznano, że dzieci są w dobrym stanie. Jest to problem wymagający głębszego zbadania. Kolejnym problemem był brak zgody męża stosującego przemoc na terapię dziecka. Jedną z badanych w ten sposób opisuje tę frustrującą sytuację:

(...) dzieci nie mają w tej chwili terapii (wcześniej miały – przyp. red.). Dlatego że mąż nie wyraża zgody. (...) bo to osoba stosująca przemoc, ona znakomicie sobie zdaje sprawę z tego, że w momencie, kiedy dziecko będzie chodziło do psychologa, do terapeuty (...), to może być wzięte przeciwko niemu, tak? Skoro dziecko potrzebuje terapii, to znaczy, że coś jest nie tak. (Wywiad 11)

Kilkakrotnie pojawił się także wątek obawy badanych, że służby odbiorą im dzieci. Wydaje się, że główny problem stanowi potoczne rozumienie terminu „ograniczenie władzy rodzicielskiej”. Jedną z badanych w ten sposób o tym mówi:

Jedynie rzeczy, jakie do mnie docierają w związku z tym sformułowaniem o ograniczeniu władzy rodzicielskiej, to jest rzeczywiście odbieranie dzieci rodzicom czy dziadkom, no to, co w mediach słyszę. (Wywiad 2)

Niektóre badane były zaskoczone rozwojem sytuacji i mówiły o nadszarpniętym zaufaniu. Jeden przypadek wspomniano już w podrozdziale „Informacja w procedurze”, kiedy to przy rozpoczynaniu procedury zapewniono badaną, że dziecko nie będzie przesłuchiwane, a następnie wszczęto sprawę z urzędu odnośnie dziecka, co pociągnęło za sobą wiele konsekwencji. Badana stała się nieufna:

(...) zaczęłam bardzo uważać, bardzo pilnie..., no, kontrolować słowa po prostu, żeby sobie krzywdy nie zrobić i np. nie stracić praw do dziecka. (...) Natomiast ja mam drugą sprawę karną o ograniczenie praw rodzicielskich i to wykroczyło poza NK. I mogę mieć, znaczy, gdyby się jakoś potoczyło, (...) to mogę stracić prawa do dziecka. Wszyscy są zdumieni, a ja nie mam kogo zapytać, dlaczego tak. (Wywiad 5)

Kolejna, cytowana już wcześniej badana opisuje, jaki początkowy szok spowodowało otrzymanie informacji o sprawie o ograniczenie praw rodzicielskich. Była przekonana, że chodzi o odebranie jej dzieci, a nie ustanowienie kuratora, do którego obecności była bardzo pozytywnie nastawiona.

Ja dostałam po prostu pismo o rozprawie o ograniczenie władzy rodzicielskiej – to do mnie i do męża – i jako nieświadoma osoba odebrałam to strasznie (...). Nie wiedziałam, (...) że takie sformułowanie odnosi się do ograniczenia władzy rodzicielskiej w sensie obecności kuratora, co jakiś czas w naszym domu. (...) ja potrzebuję takiej obecności, bo będąc się bezpieczniej czuła też ze względu na męża i jego zachowania. (Wywiad 2)

Jedna z badanych stwierdziła też, że obawia się, że uznanie jej za ofiarę może rzutować na opinię służb na temat jej zdolności do opiekowania się dziećmi:

I, no, np. ja mam takie lęki, że jako ofiara – już sama nazwa ofiara – sugeruje, że mogę sobie nie dać rady z wychowywaniem dzieci i co dalej, tak? Chociaż nie mam takiego poczucia... globalnie. (Wywiad 2)

Jak wspomniano wcześniej, w dwóch wywiadach pojawił się także problem wieku dziecka. W cytowanym poniżej fragmencie badana stwierdziła, że pięcioletek jest zbyt mały na terapię. Przedstawiciele służb zaangażowanych w sprawę najwyraźniej nie wyprowadzili jej z błędu. Badana stwierdziła też, że rozmawiała o dziecku często – często pytano ją o nie, ale nikt nie rozmawiał z nim.

To jest pięcioletek w tej chwili. Jest de facto troszkę małym dzieckiem, więc tak nie mamy problemów szkolnych czy przedszkolnych jeszcze, więc to jeszcze chyba trochę za wcześnie. (Wywiad 13)

Kolejna badana także miała wątpliwości, co do wieku jednego z synów. Stwierdziła, że rozmawiano z nią o dzieciach, m.in. o tym, że nie mają wyraźnych objawów problemów i że nie zaproponowano żadnej konkretnej pomocy:

Rozmawialiśmy o tym w OPS-ie, że może warto byłoby wesprzeć szczególnie starszego syna. Aczkolwiek z zewnątrz nic nie wskazuje, tak?, bo się dobrze uczy i w ogóle, i są grzeczni itd. Natomiast ja widzę taką potrzebę u starszego syna, więc ja bym go chętnie gdzieś zaopiekowała. Ale nie padła żadna propozycja, tak? Ja się tam miałam rozejrzeć prywatnie, (...) też mam wątpliwości czy on nie jest za młody, żeby wchodzić w takie klimaty terapeutyczne. Ale, ale nic konkretnego nie padło. (Wywiad 28)

W cytowanym poniżej przypadku badana stwierdziła, że nie zaoferowano dzieciom żadnej pomocy, ponieważ stwierdzono na podstawie jednorazowej obserwacji, że jej nie potrzebują:

Raczej to nie była rozmowa tylko tak po prostu panie patrzyły, jak dzieci funkcjonują w mieszkaniu – czy są w dobrych nastrojach, czy nie? Taka, no, była jakaś taka rozmowa, ale nie taka indywidualna czy jakaś tam, tylko raczej taka – co tam w szkole, jak się tam czujesz? Co lubisz robić? (Wywiad 9)

Dwukrotnie pojawiły się fragmenty, w których badani stwierdzali, że służby w ogóle nie interesowały się dziećmi. Cytowany poniżej badany sam podjął działania by zapewnić dzieciom wsparcie psychologa:

Ja się martwiłem też tym, w jakiej sytuacji są dzieci, że nikt się nie zastanawia, czy można jakoś im pomóc, czy nie można, żadnego tego typu pytania nie było o dzieci. (Wywiad 31)

Poniżej z kolei zamieszczono cytaty badanej, która uważa, że niewystarczającą uwagę poświęcono synowi:

Gdy kuratorka rozmawiała z synem, to pytała go czy ojciec stosuje przemoc. Chłopiec potwierdził. Następnie mówiła, że musiało mu się wydawać. Żadna ze służb nie przyznała, że mój syn ma zaburzenia ze względu na trudną sytuację domową. Uważali, że ja niewłaściwie sprawuję opiekę. Mój syn jest bardzo zamkniętym dzieckiem. (Wywiad 30)

9. Rola pomocy społecznej

W wynikach z badania zdecydowanie potwierdziła się kluczowa rola ośrodków pomocy społecznej, które obok policji są według badanych filarami realizacji procedury NK. Pojawilo się w związku z tym wiele wątków dotyczących oceny roli pracowników pomocy społecznej w procedurze w kontekście podążania za potrzebami badanych. W wywiadach pogłębionych połowa badanych oceniła pracę pomocy społecznej pozytywnie, 8 osób negatywnie, ocena pozostałych badanych była neutralna lub niejednoznaczna.

Jedna z badanych, opisując realizację procedury w jej sprawie nakreśliła kilka kroków, które pozytywnie wpłynęły na jej samopoczucie i chęć do działań własnych, a były efektem działań pracownika socjalnego:

1) uświadomienie przemocy: *Ja po raz pierwszy rozmawiałam z kimś, kto wiedział wszystko o przemoc. Bo mnie się wydawało, że to, co mnie spotykało, to tylko mnie to spotykało, a gdzie tam może na dalekim marginesie społecznym bywało (...). Powiedziała, co to jest ta przemoc w rodzinie i że ja mam jakieś prawa bronienia się. No, zachęcanie do pozbycia się tego wstydu.*

2) podmiotowe traktowanie i zachęcanie do działania: *Nikt nie wywierał jakiegoś nacisku na mnie, presji, żebym podjęła te działania, ale sugerowano mi, co mogę, ośmielono mnie z tym, że mi się to należy. Ja już wiem, że mi się należy wiele rzeczy, że ja powinnam o nie walczyć. (...) Ileś tam lat (...) wychowywania mnie coś swoje zrobiło, że nie mam głosu. Bo tutaj z czymkolwiek się zwrócę, nie spotkałam się z tak negatywną postawą osób, które tego wysłuchują.*

3) udzielenie wyczerpujących informacji o dostępnych formach pomocy: *Dostałam pełne informacje... Już w tam w tym zespole do spraw przemocy, pełne informacje, telefony.*

4) zachęcanie do stałego kontaktu ze służbami: *(...) jesteśmy niemalże ciągnięte za język, jak daleko sprawy poszły, co słycać w sprawie. Kontakt jest stały. (...) i nawet tak pomyślałam sobie kiedyś, że ja natrętnie się tam wpycham, ale te panie zachęcają mnie, żebym przychodziła, że jestem ciągle mile widzianym gościem. (Wywiad 1)*

Negatywne oceny działania pomocy społecznej skupiają się zazwyczaj wokół podtematów: braku zainteresowania/braku stałego kontaktu, rozczarowania brakiem konkretnych rozwiązań, odczuwanej niechęci do prowadzenia procedury ze strony pracownika socjalnego, braku wystarczających informacji o możliwych formach pomocy oraz poczucia *pozostawienia samych sobie*, bez wsparcia.

9.1. Przywiązanie, poczucie wsparcia

Kolejnym tematem pojawiającym się w wywiadach pogłębionych w kontekście oceny przebiegu procedury jest przywiązanie badanych do pracowników pomocy społecznej prowadzących daną sprawę. Kilkakrotnie badane mówią o tych osobach, używając imion, np. *Pani Agnieszka, Pani Monika*. Czasami stwierdzają, że pracowniczka *opiekowała się nimi*. Przywiązanie powoduje też, że działania podejmowane przez te osoby interpretowane są jako ich dobra wola i życzliwość, nie zaś wykonywane obowiązki:

Ja uważam, że człowiek jest sam tak naprawdę. I musi sobie, no, sam poradzić. I też, no, dzięki jej Bogu, że na mojej drodze stanęli ludzie życzliwi, tak jak np. pani Monika czy, czy z mieszkaniem też mi dopomóżono tak, że, że w końcu dostaliśmy. (Wywiad 19)

Treść kilku wywiadów udowadnia, że poczucie wsparcia jest bardzo istotne dla badanych, nawet jeśli nie idzie w parze z konkretnymi działaniami:

Tak, cały czas ze mną w kontakcie była pani Agnieszka z pomocy społecznej (...). Ona naprawdę bardzo się starała. Rozmawiała ze mną, mówiła... – może nie do końca od strony prawnej – no, nie mówiła, ale zawsze była tym moim aniołem. Zawsze była gdzieś tam z tyłu i ja w każdej chwili dzwoniłam do niej. (Wywiad 15)

No i tak, jak, jak mi coś było i poszłam do nich, to też starały się jakoś mi tak pomóc czy nawet taką siłę, otuchę dać, tak?, żebym no, żebym się nie załamata, tak?, (...), to znaczy, dobrze jest, jak tak się wie, no, że jednak tam do kogoś, jak się zadzwoni czy pójdzie, to że ktoś nie odepchnie (...). (Wywiad 19)

9.2. Zainteresowanie, troska i spersonalizowany komentarz do formularza B

Istotne dla niektórych badanych jest też zainteresowanie i troska ze strony służb zajmujących się procedurą. Stały kontakt i zwykła uprzejmość bardzo rzutowały na ogólną ocenę działania procedury:

Kontaktowała się ze mną zawsze pani pracownik socjalny, tak?, i to były naprawdę zawsze regularne telefony (...) i zawsze ta pani naprawdę miała takie ogromne wyczucie sytuacji. Pytała się, czy mogę rozmawiać. (...) że ja potem po drugiej stronie słuchawki, będąc w pracy, mogłam udzielić informacji „tak” albo „nie”. Że nikt się nie patrzył na mnie (...). (Wywiad 27)

W kilku wywiadach pojawiły się też bardzo pozytywne opinie o komentarzu pracownika socjalnego do formularza B lub innej listy instytucji pomocowych. Jedna z badanych opisała, jak pracowniczka socjalna polecała niektóre miejsca, informowała, gdzie dokładnie można otrzymać szybką pomoc dla dziecka. Badana skorzystała ze wskazówek i bardzo dobrze oceniła tę komunikację:

Otrzymałam wydruk wszelkich instytucji, na które mogę liczyć..., ze wskazaniem i z komentarzem pani z opieki społecznej (...). Ale też skontaktowała mnie, ponieważ natychmiast potrzebowałam konsultacji z prawnikiem (...). Tak że to było naprawdę na kilku płaszczyznach. (Wywiad 2)

10. Policja w procedurze NK

Kwestia roli policji przy realizacji procedury Niebieskie Karty jest bardzo złożona. Badani mają wobec policji najwięcej oczekiwań i wiążą z nią najwięcej nadziei na pomoc w rozwiązaniu ich sytuacji. Konsekwencją tych oczekiwań bywa silne rozczarowanie znacznej części badanych.

Temat roli policji dzieli się na kilka podkategorii: „Nadzieja na zapewnienie poczucia bezpieczeństwa”, „Krytyka działań policji” oraz „Pozytywne przykłady wsparcia ze strony policji”.

10.1. Nadzieja na zapewnienie poczucia bezpieczeństwa

Zapewnienie bezpieczeństwa osobom doznającym przemocy i ochrona są bardzo często deklarowanymi potrzebami badanych, spójnymi z ustawowymi celami procedury. Ich ilustracją są poniższe fragmenty:

Wie pani co, jak wypełniałam, to czułam się, że może będę bezpieczniejsza. Jakieś miałam nadzieje na..., jak mówię, to w ogóle nie zdało egzaminu. (Wywiad 6)

Miałam wiele nadziei z tym związanym (z rozpoczęciem procedury – przyp. red.) (...), że uzyskam jakąś pomoc – znaczy, że przyjdzie policjant i powie mojemu mężowi: „Proszę tego nie robić”. (Wywiad 11)

Szczególnie w drugim przykładzie widać wyraźne oczekiwanie wobec policji, by powstrzymała przemoc lub przynajmniej postawiła mężowi stosującemu przemoc wyraźne granice. Poniżej zamieszczono z kolei fragment wskazujący na to, że sama groźba wezwania policji powinna powstrzymać przemoc:

(...) może po tym pierwszym zdarzeniu, co policję wzywałam – że chyba nie warto dalej tak... wystarczy telefon – tylko zadzwonić i służby przyjeżdżają. (Wywiad 18)

Pojawia się także problem braku wystarczających działań ze strony policji – kwestia niespełnionych oczekiwań. Badana w ten sposób odpowiada na pytanie, co mogłoby ułatwić jej proces rozpoczynania procedury na komendzie policji:

Na przykład jeżeli by było podejście policji lepsze, jeżeli np. on też by był odseparowany, jeżeli by nie chodził, tak, nie atakował cały czas, no, przecież to było nawet atakowanie na policji, tak? (Wywiad 19)

10.2. Krytyka działań policji

Spśród 30 analizowanych wywiadów 19 zawierało negatywną ocenę pracy policji (w tym 4 skrajnie negatywną), 6 pozytywną ocenę, a 5 wyrażało ocenę neutralną lub niejednoznaczną. Negatywna ocena roli policji w trakcie realizacji procedury wyraża się w następujących obszarach:

10.2.1. Niedowierzanie badanym

Pierwszym, wskazywanym problemem jest *niedowierzanie* słowom badanych oraz lekceważenie ich sytuacji:

(...) miałam takie wrażenie po rozmowach z dzielnicowym, że albo mi nie wierzy, albo, albo nie chce... (Wywiad 16)

Kolejna badana opisała sytuację, w której długo przekonywała służby, że doznaje przemocy, ale mąż równocześnie oskarżał ją o przemoc. Dopiero gdy doszło do poważnego incydentu, dzielnicowy zmienił zdanie:

A później ten policjant (jak wtedy przyszłam, co mnie, mi (mąż – przyp. red.) rozwalil czoło tą bieżnią), to przyszedł i mnie przeproszał, że on nie wiedział, jaka sytuacja, że on po rozwodzie jest, też ma takie doświadczenia z żoną i po prostu on się pomylił i że dlatego mu (mężowi – przyp. red.) NK założył. (Wywiad 19)

Pojawia się także kwestia trudności w udowodnieniu przemocy, skoro mąż uspokaja się, gdy policja przyjeżdża na interwencję:

Nie jestem w stanie nad tym zapanować, skoro państwo przyjeżdżacie i stwierdzacie, że nic się nie dzieje. Bo mąż jest akurat spokojny, kiedy przyjeżdżacie. (Wywiad 14)

Kolejna badana opisuje, jak czuła się *straszona* przez dzielnicowego, gdy była w ośrodku dla osób doznających przemocy:

Okazało się, że w tym czasie, jak byłam w ośrodku, to mąż kontaktował się z dzielnicowym i powiedział, że to on doznaje przemocy, więc dzielnicowy zaczął mnie straszyć, że nie wiadomo czy ja nie będę wskazana jako sprawca przemocy i tak mnie to wszystko przeraziło. (Wywiad 16)

10.2.2. Poczucie lekceważenia

Kolejnym problemem było poczucie lekceważenia sytuacji przez dzielnicowych. Badane używają takich wyrażen jak *bagatelizowanie, lekceważenie, niebranie na poważnie*. Poniższy fragment jest skrajnym przykładem pojawiających się opisów:

Dzielnicowy po pierwsze zbagatelizował fakt tego, co się stało. Powiedział, że mam cukierkową sytuację, bo nikt nas z siekierą nie gania. (Wywiad 5)

Ten sam dzielnicowy podważał też, czy zdarzenia opisywane przez badaną faktycznie stanowią o przemocy:

I w pewnym momencie mówi: Oj, wie pani, wykręcenie uszu, co to takiego. Ja dostałem raz łańsko od ojca i proszę, wyszedłem na ludzi. (Wywiad 5)

Kolejne cytaty sugerują, że wspomniani policjanci nie rozumieją sytuacji i potrzeb badanych – obarczają je, przynajmniej częściowo, odpowiedzialnością za ich sytuację:

Zaproponowali policjanci, czyli że ja powinnam się... na jakiś czas zniknąć mężowi z oczu, żeby go nie denerwować, no to czułam się w ogóle fatalnie. (Wywiad 16)

Jeden z policjantów po którejś tam interwencji mi powiedział, że „Chyba pani to pasuje, skoro pani tu mieszka”. (Wywiad 7)

Dwie badane opisały także dwa poważne naruszenia zasad postępowania policji w konkretnych sytuacjach. Pierwsze dotyczy braku należytej opieki nad pokrzywdzoną, a drugie próby skłonienia badanej do ujawnienia lokalizacji ośrodka dla ofiar przemocy o utajnionym adresie:

Mimo że ja byłam pobita, to stwierdzili, no, dobrze wyglądam, mimo że mi z ręki leciała krew, szybko miałam w rękę. Stwierdzili, że mogę iść sobie na piechotę. Poszłam do szpitala na piechotę. Z centrum miasta Piaseczno do szpitala na Mickiewicza. W nocy, o godzinie 3:20. (Wywiad 7)

No, niestety stało się tak, jak się stało, że mąż zorganizował całą akcję zabrania mi dziecka, więc zostałam przez policję przewieziona do tego ośrodka. Jak byłam w ośrodku, to dzwonił do mnie dzielnicowy. Ja mu mówiłam, że nie mogę się z nim spotkać, że jestem w ośrodku o utajnionym adresie. On nalegał, żebym mu podała ten adres. Ja tego nie zrobiłam. (Wywiad 16)

W większości badanych przypadków dochodziło do przemocy fizycznej i to ona była zazwyczaj głównym impulsem do działania. Jednak kilka osób doświadczało głównie krzywdy psychicznej i spotkało się z lekceważeniem przez policję tej formy przemocy. Jedna z badanych w ten sposób zinterpretowała podejście policjanta:

Pan policjant mnie denerwował, bo pytał, jak automat, jak robot (...) Policjant, to lubi, jak coś się dzieje, tak? Mamy ciało, mamy siniaki, złamania, no. No a tutaj, no wysyła głupie SMS-y, tak? Sączy jad, dręczy, szantażuje, takie naciski ekonomiczne. (Wywiad 11)

Kolejna badana czuła się lekceważona w trakcie interwencji policji:

Natomiast policjanci mówili: „Oj, kryzys, kryzys, kryzys. Jedźcie państwo na wakacje. Odpocznijcie. Stres. Uspokoi się, będzie dobrze”. Tak? Jakby dwa razy wcześniej wzywałam i bagatelizowany był problem (...). Ja już wiedziałam, że to ja muszę poprosić o założenie NK. (Wywiad 25)

10.2.3. Trzymanie z mężem

Niektóre badane miały poczucie, że dzielnicowi bardziej dowierzają mężom lub wręcz *trzymają ich stronę*. Czasami było to skutkiem częstszego kontaktowania się dzielnicowego z osobą stosującą przemoc niż z jej doznającą. Niektóre badane interpretowały brak informacji w niekorzystny dla siebie sposób. W innych przypadkach badane interpretowały różne zdarzenia i wypowiedzi:

W moim przypadku miałam wrażenie, że to ja zostałam obarczona winą za brata, że brat był... takie większe zrozumienie dostał od pana dzielnicowego. Ja natomiast byłam sprawdzana ze wszystkiego – nawet do tego stopnia, że byłam z dzieckiem w szpitalu – dzwonił sprawdzić, czy to jest prawda. (Wywiad 12)

Pan dzielnicowy (...) wchodził we wszystko, co mówił mój mąż, tak? A mój mąż niesamowicie manipulował. (Wywiad 25)

Jedna z badanych stwierdziła wręcz, że dzielnicowy „donosił” mężowi:

Dzielnicowy donosił mojemu byłemu mężowi. Donosił, co ja robię, co ja mu pokazałam – że zdjęcia..., wszystko mój mąż wiedział. Tak mi pomógł. (Wywiad 15)

10.2.4. Niechęć policji do procedury NK

Pojawiły się także wypowiedzi sugerujące niechęć policji do samej procedury. Objawiało się to głównie naciskaniem na jej zakończenie:

Dzielnicowy nie pytał mnie totalnie o nic. Robił, co chciał, przychodził, kiedy chciał. Nic, i generalnie bardzo mu zależało na zamknięciu tej karty. (Wywiad 12)

Kolejna badana w ten sposób opisuje znaczącą rozmowę na temat procedury z policjantką:

Pytam – jak to jest, że u was, mając NK, człowiek chodzi, panoszy się i nic nie robicie? (policjantka odpowiada – przyp. red.) „To jest tylko dla nas dodatkowa robota, która nic nie działa... w tym względzie, bo nikt się nie będzie wtrącał”. (Wywiad 7)

10.3. Pozytywne przykłady wsparcia ze strony policji

Wywiady pogłębione

Warto również przytoczyć pozytywne przykłady działania policji. Poniżej zamieszczono fragment wzorowych okoliczności rozpoczęcia procedury przy interwencji policji w domu badanej:

Przyjechały dwie osoby mężczyzna i kobieta. Kobieta natychmiast jakby zaprosiła mnie do jednego pokoju. Zaczęła ze mną rozmowę, bardzo uspokajającą. (...) No, jakby poczułam ogromne oparcie (...) i... już ta pierwsza rozmowa nazwała rzeczy po imieniu – przemoc psychiczna. (...) Mąż został poproszony przez pana policjanta po kilku minutach na dół, do samochodu. On z nim rozmawiał, a ja z panią. Ona mi zaproponowała założenie NK – po jakiejś tam chwili rozmowy. No i jakby pamiętam, że wymagało to dłuższego wyjaśnienia, czym jest NK, a czym jest zgłoszenie przestępstwa, tak? (Wywiad 2)

Także na podstawie innych wywiadów można wysnuć tezę, że kluczowe w tym przypadku było po pierwsze rozdzielenie osoby doznającej i stosującej przemoc, jak i w przypadku kobiet

– rozmowa z policjantką. W innym wywiadzie znajdujemy bowiem stwierdzenie wprost, że po-
ważny dyskomfort dla badanej stanowiła płeć policjantów:

*U mnie w domu wypełniano formularz. Było dwóch młodych policjantów (...). Bardzo źle (czu-
łam się podczas wypełniania formularza A – przyp. red.) ze względu na wiele okoliczności. (...) Przy-
jechali młodzi policjanci (...), czułam się bardzo źle jako kobieta. (Wywiad 15)*

Ważne dla niektórych badanych okazało się otrzymanie bezpośredniego numeru telefonu
do dzielnicowego. Było to postrzegane bardzo pozytywnie i dawało poczucie bezpieczeństwa.
W przypadku gdy dzielnicowy informował, że w razie przemocy badani powinni dzwonić na
ogólny numer alarmowy, opinia o kontakcie z dzielnicowym była znacznie mniej pozytywna.
Poniżej pozytywny przykład kontaktu z dzielnicowym w tej sprawie:

*Jakby rozumiem, doceniam bardzo to zapewnienie, znaczy takie informacje, że mogę w każ-
dej chwili dzwonić, żebym sobie zapisała ten numer. To było fajne, no, bo poczułam taką, że mam
taką opiekę, zaplecze w sensie takie, że nie muszę dzwonić, no nie wiem, na 112 i czekać na jakąś
interwencję czy coś, jakby się coś działo. Tylko że jest człowiek, który wie, o co chodzi i jakby jest
bezpośrednia informacja. (Wywiad 27)*

Kolejna badana poczuła się wręcz *chroniona* dzięki otrzymaniu numeru telefonu:

*No tak. To co, to co dla mnie było ważne, to było stworzenie pewnej takiej ochrony dla rodziny.
Czyli ja poczułam to jako parasol ochronny. (Wywiad 28)*

11. Stereotypy

W niektórych przypadkach na prawidłowe realizowanie procedury NK miały wpływ stereo-
typy zarówno po stronie osób pokrzywdzonych, jak i przedstawicieli służb pomocowych. W kil-
ku wywiadach pobrzmiewały one w opisach postrzegania własnej sytuacji – niektórzy opowia-
dali, jak trudno było im skonfrontować się z faktem, że w ich rodzinie dochodzi do przemocy,
przezwyciężyć wyobrażenie, że występuje ona tylko w „patologicznych rodzinach” lub współ-
występuje głównie z alkoholem. Kilka osób stwierdziło też, że ich sytuacja nie jest tak poważna,
ponieważ dochodzi „jedynie” do przemocy psychicznej. Odnotowano przypadki, kiedy stereo-
typy po stronie służb istotnie wpłynęły na realizację procedury. Dotyczyły zarówno wyobrażeń
na temat doznających, jak i stosujących przemoc.

11.1. Stereotypowa ofiara/stereotypowy sprawca

Jedna z badanych w wywiadzie przytacza rozmowę z policjantem, w której ten wyraża zdzi-
wienie, że nie pasuje ona do stereotypowego obrazu ofiary przemocy. W innych częściach wy-
wiadu badana opisuje też problemy, jakie miała: przekonaniem dzielnicowego, że faktycznie
dochodzi ze strony męża do aktów przemocy. Poniżej wypowiedź badanej:

*Bo jedna osoba z policji mi powiedziała: „Wie pani, jak na panią patrzeć, to tak pani nie wy-
gląda na taką, taką, jakby się ktoś nad panią znęcał”. No, faktycznie nie wyglądam. Bo ja wiem,
że bardziej by ktoś pomyślał, że ja jestem bardziej taka wygadana, a mój mąż jest właśnie bardzo
małomówny. (...) Ale to chyba, to są pozory, prawda? Bardzo często się tak zdarza. (...) Tak. Ktoś,
to jest mądry na zewnątrz, u siebie w domu naprawdę głupieje. (Wywiad 15)*

Jedyny badany mężczyzna odczuł problemy w realizacji procedury właśnie z powodu jego niestereotypowej sytuacji:

(...) ja mam wrażenie, że procedura może sprawdza się w jasnych, klarownych sytuacjach i w takich bardziej stereotypowych, ale w momencie, kiedy zaczynamy mówić, o psychicznych problemach sprawcy przemocy, które trudno jest zdiagnozować, a jeszcze jak sprawca jest kobietą, to procedura nie daje sobie w ogóle rady. (Wywiad 30)

Kolejna badana także uważa, że na jej sytuację wpłynął fakt, że to kobieta stosowała wobec niej przemoc. Badana miała dwukrotnie rozpoczętą procedurę. Za pierwszym razem mąż stosował wobec niej przemoc i wtedy dobrze oceniła działania służb. W kolejnym przypadku, gdy przemoc stosowała siostra, jej opinia zmieniła się i badana przypisała to kwestii stereotypu dotyczącego płci:

No, pierwszy raz miałam większą pomoc, muszę powiedzieć. W drugiej już jest trudniej, bo sprawca jakby jest kobietą i ma dziecko, tak? Więc jest też chroniona w pewien sposób. (Wywiad 26)

12. Kwestie proceduralne

Badani w wywiadach sygnalizują kilka problemów proceduralnych. Po pierwsze opisują sytuacje, kiedy procedura jest zamykana, mimo że nie zgadzają się z tą decyzją i uważają, że nadal potrzebują ochrony przed przemocą. Dzieje się tak, gdy badani wyprowadzają się z domu oraz w momencie wniesienia pozwu o rozwód. Kolejnym problemem proceduralnym jest rozpoczynanie procedury na wniosek osoby stosującej przemoc. W kilku wywiadach badane osoby opisywały przypadki zakładania procedury „w odwecie” za to, że one to zrobiły. Kilka razy pojawiła się też krytyka prób konfrontowania stron konfliktu – wspólne przesłuchania z osobą stosującą przemoc, prośba potwierdzenia zeznań przy niej lub zaproszenia na wspólne spotkanie z grupą roboczą.

Wywiady pogłębione (karta przestaje działać po przeprowadzce, po złożeniu pozwu o rozwód)

Badane kilkakrotnie wspominają w wywiadach pogłębionych, że po ich wyprowadzce z domu, procedura była zamykana wbrew ich woli. Niektóre z nich czuły, że mimo że osoby stosujące przemoc nadal je nachodziły i nadal doznawały one przemocy, traciły ochronę:

(...) ta karta przestała działać i przestała mi pomagać, to było to, że ja się wyprowadziłam z domu. I cały czas do mnie wracały informacje, że w momencie, kiedy my nie mieszkamy razem, to właściwie ta NK nie ma racji bytu. (...) Ludzie uważają chyba, że w momencie, kiedy sprawca już nie mieszka z rodziną (...) to, że już oni są bezpieczni. (...) to jest poważny błąd w myśleniu, dlatego że sposób, w jaki on nas szarpał, a jaki on dzwonił, tutaj wyczyniał awantury. Było kilka jeszcze interwencji policji – była tutaj wzywana do domu. (Wywiad 11)

Kolejna badana opisała spotkanie z zespołem interdyscyplinarnym. Kiedy poinformowała uczestników o swojej przeprowadzce do innej dzielnicy, spotkanie nagle zakończyło się. Poinformowano badaną, że ten zespół nie powinien zajmować się tą sprawą, ale urzędnicy w obecnym miejscu zamieszkania. Po kilku miesiącach sprawę przeniesiono do nowej dzielnicy. Na tym nie skończyły się jednak problemy. W nowym miejscu służby nie były pewne, co w tej sytuacji zrobić:

Że te osoby stwierdziły, że: „No, tak, no, ewidentnie coś się tam dzieje, ale wy państwo nie mieszkanie już razem, to... To tak naprawdę nie bardzo wiemy, co mamy z panią zrobić”. (Wywiad 13)

W poniżej cytowanym przypadku pojawia się kolejna kwestia. Badana wyprowadziła się dla własnego bezpieczeństwa i bezpieczeństwa dzieci, ale nie zgadzała się na zakończenie procedury, ponieważ chciała wrócić do swojego mieszkania. W jej opinii, zakończenie procedury utrudniłoby jej to:

Ja nie jestem w stanie nad... swojego bezpieczeństwa zapewnić sobie i dziecku. Więc muszę się wynieść. I pan dzielnicowy odpowiada: w takim wypadku, jak pani nie mieszka wspólnie, to nie dochodzi do przemocy w rodzinie, nie dochodzi do przemocy w rodzinie. Ja mówię: proszę pana, ale ja chciałabym wrócić do swojego własnego domu. Chciałabym wrócić. Bo ja nie mam warunków mieszkać. (Wywiad 14)

Warto przytoczyć także pozytywny przykład działania procedury w przypadku wyprowadzenia się osoby doznającej przemocy. Opisano poniżej, jak służby zdecydowały się utrzymać procedurę z powodu nadal występującej przemocy:

(...) pomimo, iż powiedziano mi na samym początku, gdy ta karta trafiła na Śródmieście, że w związku z tym, że nie mieszkamy razem, to procedura powinna być zamknięta (...). Natomiast oni widzą, że nadal jestem poddawana przemocy i tak naprawdę to, że nie mieszkamy razem nie, nie spowodowało, że ta przemoc już nie występuje. I ta karta nadal była prowadzona. (Wywiad 13)

Pięć badanych wspomniało także o tym, że wniesienie pozwu o rozwód automatycznie kończyło tok procedury. Za każdym razem badane nie rozumiały tej zależności i nie zgadzały się z decyzją:

(...) bo pomimo tego, iż dostałam zapewnienia, że jeżeli coś złego znowu się będzie działo, to mogę przyjść i ta procedura zostanie wznowiona, to w momencie, kiedy została zamknięta, przestano mówić o przemocy, zaczęto mówić o konflikcie okołorozwodowym. Więc w tej chwili my jesteśmy w konflikcie w związku z tym ... no, oni nic nie mogą, tak? To wszystko. (Wywiad 13)

Kolejna wypowiedź dotyczy sprzecznych oczekiwań wobec badanej ze strony służb zajmujących się jej sprawą. Czuła, że najpierw nalegano by wniosła pozew o rozwód, a kiedy to zrobiła, oskarżano ją o używanie procedury do walki rozwodowej:

(...) np. pracownicy opieki społecznej, np. prawnicy, z którymi rozmawiałam (...) (mówili – przyp. red.), że jeżeli mi jest tak źle, jeżeli zakładam NK, to czemu się nie rozwiodę z tym mężem, tak? (...) No, to musi być pani konsekwentna (...). Dobrze, w końcu rozwiodę się. I co słyszę? Że NK jest to narzędzie, element walki około rozwodowej. (...) ja jestem niewiarygodna, ponieważ w tej chwili ta NK, którą ja założyłam, to jest po prostu mój szczytny plan, żeby zniszczyć mojego męża. (Wywiad 11)

Wywiady pogłębione (dwie karty w tej samej sprawie – „karta w odwecie”)

Cztery badane opisały w wywiadach pogłębionych sytuację, w której po tym, jak rozpoczęły procedurę, osoba stosująca przemoc rozpoczęła własną – przeciwko nim. Jest to opisywane jako zabieg mający uchronić osobę stosującą przemoc przed odpowiedzialnością. Naturalnie wpływa to bardzo negatywnie na ocenę procedury:

W niczym mi ta NK nie pomogła. Bo on potem sobie poszedł i założył również NK, proszę pani. Bo poszedł i po prostu na zasadzie manipulacji, że spadł z drabiny i tam jakieś miał, nie wiem, bolało go w boku. Poszedł do lekarza, powiedział, że ja go pobita i poszedł na policję. (...) i jemu założono NK. Tak że miałam i Kartę Niebieską, i on NK. (Wywiad 19)

Kolejna badana opisuje, jak przy tej samej interwencji zostały założone dwie karty:

W pokoju obok mój mąż – ja nie wiedziałam o tym, tylko dopiero policjant przyszedł i mi powiedział: „Czy pani wie, chciałem panią poinformować, że pani mąż parę minut temu założył u mnie na panią NK?”. (...) To tak właśnie procedura wygląda w oczach policji. (...) na jednej interwencji mogą być założone dwie NK na dwie różne osoby. Na ofiarę i sprawcę. (Wywiad 15)

Wywiady pogłębione (zeznania i rozmowy w obecności osoby stosującej przemoc)

Cztery badane sygnalizują istotny problem pojawiający się przy realizacji procedury – okazuje się, że niektóre służby przesłuchują lub organizują spotkania z udziałem zarówno osób doznających, jak i stosujących przemoc. Za każdym razem bardzo negatywnie wpływało to na poczucie bezpieczeństwa badanych.

W pierwszym przykładzie policjanci oczekiwali od badanej potwierdzenia w obecności męża zeznań składanych wcześniej na komisariacie:

Tą pierwszą wypełniał policjant na interwencji (...). Pojechałam później z córką na komisariat i opisałam wszystko dokładniej bez męża. Następnego dnia przyjechali do mnie i kazali mi i córce wszystko potwierdzać w obecności męża. Odmówiłam. Uważam, że nie mieli prawa zmuszać mnie i córki do mówienia przy mężu tych wszystkich rzeczy. (Wywiad 30)

Kolejna badana była zmuszona prowadzić rozmowy z dzielnicowym przy mężu przez co nie wszystko była w stanie mu powiedzieć:

(...) mój mąż nie wychodził z pokoju, tak? Mój mąż nie wychodził z pokoju z inną osobą, tylko nasze rozmowy były wspólne, no. Ja pewnych rzeczy przy mężu nie powiem, tak? Tym bardziej, że on mi co chwila przerywał. (Wywiad 25)

Kolejny przykład także dotyczy rozmowy z dzielnicowym – prowadził on rozmowę z osobą doznającą przemocy w jednym pokoju ze stosującym przemoc oraz jego matką:

Niestety dzielnicowy zachował się jak cham. (...) Imiennie powiedział, kto założył NK, że Mariusz (brat – przyp. red.) jest podejrzany, na co mój brat dostał piany. Byliśmy w jednym pokoju. Była przy rozmowie obecna mama, która też jakoś niekorzystnie rzutowała na moje wypowiedzi. Tak zagorzale go broniła. No i tutaj jest pies pogrzebany. (Wywiad 12)

Następna badana opowiedziała o wizytach męża w OPS i jego próbach przekonania członków zespołu interdyscyplinarnego do jego wersji zdarzeń. Naciskał też na wspólne spotkanie z badaną. Przedstawicielki zespołu były skłonne spełnić to oczekiwanie:

No, miałam czasem wrażenie, że te panie nie wiedzą, z kim mają współpracować, tak? Że jego wysłuchują, że nawet proponowały wspólne, że mąż bardzo by chciał wspólne spotkanie, jakby zespołu i nas. Ja się na to nie chciałam zgodzić. Chciał takiej konfrontacji, chciał wykazać, że to ze mną jest coś nie tak, a nie z nim. (Wywiad 15)

12.1. Biurokracja, przewlekłość procedury NK

Niektórzy badani opisują poczucie bezradności wobec towarzyszącej procedurze biurokracji – pojawia się m.in. poczucie braku kontroli nad sytuacją, zagubienie w procedurze i przewlekłość w podejmowaniu działań ze strony służb.

Cytowana poniżej badana czuje niepokój związany z niepewnością będącą skutkiem procedury. Odbywa się ona „obok” badanej, w sposób niekontrolowany:

Wszystko było tak jakby obok mnie. Ja byłam po prostu w zawieszeniu. Nie wiedziałam, ja się denerwowałam, o co znowu chodzi, tak? (...) Żeby znowu jakieś kłopoty nie wynikły. Żeby znowu za moimi plecami nie wiadomo, co zostało nieustalone, tak? (Wywiad 19)

Kolejna badana przytacza rozmowę w OPS. Zrozumiała, że to na niej spoczywa ciężar udowodnienia przemocy:

Do mnie mówi pani ostatnio: „Proszę udowodnić, że u pani jest przemoc w domu”. No i ręce rozkładam, no, bo jak ja mam... (...). Zanim ja wezwę policję i za 20 minuty czy pół godziny przyjedzie, to już jest pozamiatane. (Wywiad 10)

Następnie w wywiadzie opisuje swoje problemy finansowe, które zaczęły się w momencie rozpoczęcia procedury. Badana uważa, że powinna otrzymać pomoc szybciej:

(...) od tego momentu ojciec dziecka nie daje pieniędzy na życie. To pani powiedziała, że muszę najpierw złożyć wniosek o alimenty i dopiero z tym wnioskiem przyjść do nich, jako o pomoc. Więc tak naprawdę nie ma żadnej pomocy finansowej w momencie, kiedy człowiek zwraca się z prośbą. (Wywiad 10)

Kolejna badana, przyznając co prawda, że na jedno spotkanie się nie stawiła, uważa, że zespół interdyscyplinarny spotyka się zbyt rzadko, by zapewnić jej skuteczną pomoc:

Bardzo długo to trwa w czasie, tak? Czyli te komisje, one się zbierają strasznie rzadko. Jak teraz nie poszłam na te zaproszenie, jak się zebrała komisja – bo nie mogłam – no to następna będzie dopiero w styczniu. Mamy koniec listopada. Będzie po sprawie karnej siostry. Żadna pomoc. (Wywiad 26)

Wywiady pogłębione (odsyłanie z instytucji do instytucji)

Niektórzy badani opisują problem, który napotkali przy rozpoczynaniu procedury – byli odsyłani do innych instytucji. Najczęściej wspomiana jest policja odsyłająca osobę doznającą przemocy do OPS w celu wypełnienia formularza A. Przykładem jest poniższy fragment:

Ze strony policji jest to ciężko, ponieważ, że tak powiem, przy drugiej procedurze NK pytałam się, czy założą mi tę NK. Było wymijająco. Odpowiedzi na zasadzie, „że to tylko specjaliści zakładają kartę, że jak pani miała jedną założoną w ośrodku pomocy, to niech pani idzie tam, tam założą pani”. I nie ukrywam, że owszem, poszłam do ośrodka, gdzie otrzymałam informację, że robi to policja. (Wywiad 14)

Kolejna badana została odesłana przez policjantów w trakcie interwencji u niej w domu:

(...) to (policjanci – przyp. red.) powiedzieli, żeby się właśnie do OPS-u zgłosić. A później się dowiedziałam, to że niestety to panowie powinni przyjąć ode mnie. Na miejscu. Tak że to było, w OPS-ie to było, kilka dni później (założone – przyp. red.). (Wywiad 18)

Cytowana poniżej badana, zanim się jej to udało, zwracała się o rozpoczęcie procedury do kilku służb:

Telefonicznie najpierw się skontaktowałam z OPS-ami chyba dwoma czy trzema w dzielnicy; tam dwie panie mnie odsyłały i jedna mi powiedziała, żebym przyjechała. Bo też byłam na policji, ale się okazało, że dzielnicowego nie ma i musiałabym czekać do jakiejś tam 22.00, co było dla mnie niemożliwe, tak?, bo wyjść z domu o 22.00 tak sobie nagle, po takiej sytuacji, to by było raczej bardzo niewskazane. (Wywiad 14)

Kolejna badana była na tyle zdezorientowana w momencie rozpoczynania procedury, że nie ma jasności, która służba ostatecznie założyła Niebieskie Karty w jej sprawie:

Dokładnie nie pamiętam. To jest tak, że trochę policja przerzuca obowiązek na OPS. OPS na policję. I już w końcu nie wiem, kto to zakładał, ale tak wyszło, tak? (Wywiad 26)

W obraz relacji pomiędzy służbami wpisuje się także wątek braku komunikacji między nimi. Niektórzy badani dochodzili do takich wniosków, ponieważ wielokrotnie musieli powtarzać te same treści. W tych przypadkach można zatem założyć, że błędnie interpretowali oni zgodne z wytycznymi działanie urzędników. Jedna z badanych stwierdziła wręcz, że to, co z początku sprawiało jej trudność: *czułam się bardzo wyczerpana psychicznie i fizycznie opowiadaniem wszystkim od początku o mojej sytuacji (Wywiad 2), później zaczęła postrzegać jako ważny „wentyl”, sposób na „poukładanie” sobie wszystkiego w głowie. Niektórzy badani odczuwali jednak praktyczne trudności na skutek złego przepływu informacji:*

Świadczy o tym (o braku przepływu informacji – przyp. red.) choćby, że zanosząc, zanosząc czy obdukcje do Ośrodka Pomocy, niekoniecznie trafiały one do policji, tak? Czy chociażby fakt, że, że np. coś mówiłam na policji, to niekoniecznie to trafiało do ośrodka, tak? (Wywiad 14)

Wywiady pogłębione (okres wakacji)

Sześciokrotnie w wywiadach pojawił się problem z komunikacją ze służbami wynikający z zastępstw, urlopów urzędników oraz zastoju w procedurach w okresie wakacyjnym. Jedna z badanych stwierdza, że w procedurze niewiele działo się w pierwszym okresie jej trwania, bo *to był niestety okres wakacyjny, toteż sporo ludzi nie było na miejscu (Wywiad 18)*. Kolejna badana stwierdziła, że osoba wypełniająca formularz A była na zastępstwie, przez co kontakt odbywał się tylko z jej inicjatywy. Następnie opisuje:

Podobno zaginęła też teczka moja, więc tak naprawdę była długa przerwa. Bodajże do listopada nikt się ze mną nie kontaktował. I to dopiero osoba, która przejęła – ja zadzwoniłam tam – (...) w listopadzie tak naprawdę zaczęła właśnie mnie odwiedzać. (Wywiad 8)

Kolejna badana wspomina jak w początkowej fazie działania procedury *pilnowano* jej, by zapisała się na konsultację psychiatryczną – wielokrotnie dzwoniła do niej psycholog z OPS. Później kontakt został wstrzymany w lipcu i sierpniu i został wznowiony we wrześniu:

(...) a później tak umarło śmiercią naturalną. Przez wakacje w ogóle nie było kontaktu. Tak że to tak było akurat dwa miesiące, a później wakacje. Więc przez wakacje. Nie wiem, czy te służby nie pracują w tak intensywny sposób, czy jak to wygląda? (...) dopiero pod koniec września się odezwała pani z opieki społecznej. (Wywiad 10)

Przerwa w kontakcie może mieć poważne konsekwencje dla oceny procedury. Cytowana poniżej badana była tym faktem zaniepokojona. Stwierdziła wręcz, że *straciła nadzieję* na pomoc. Poczwała, że służby *nie interesują się jej sprawą, że nie są zorientowane w bieżącej sytuacji:*

(...) bo jakby od lipca – ta pani mi obiecała, że się do mnie odezwie po wakacjach, że się skontaktujemy, no więc ja się z nią skontaktowałam – powiedziała, że ona zupełnie nie ma czasu, bo jest po urlopie i od tamtej pory cisza, tak? Minęło dwa miesiące, jak gdyby ja straciłam nadzieję, że cokolwiek się tam uda zmienić. (Wywiad 4)

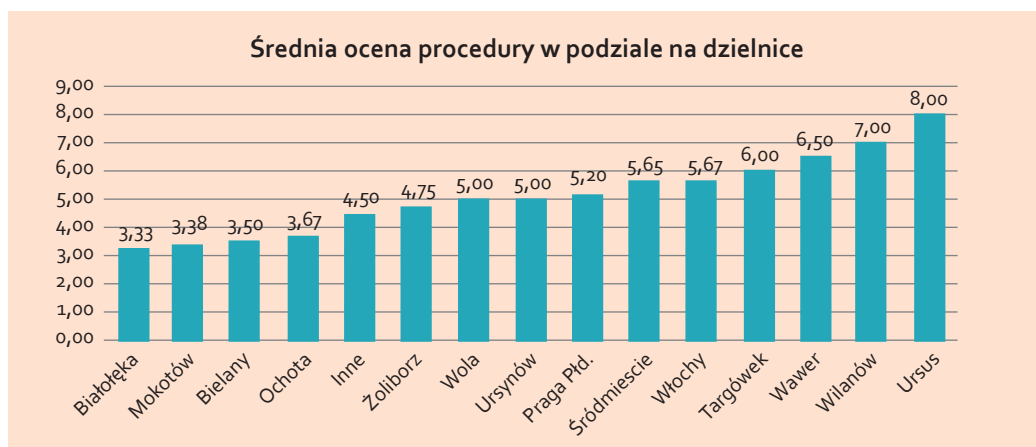
13. Pytania oceniające i aspekt emocjonalny

13.1. Ogólna ocena procedury

Badani byli proszeni o ogólną ocenę całości działań podejmowanych w ramach procedury w skali od 1 (gdy 1 znaczy najgorsze) do 10 (gdy 10 znaczy najlepsze). Średnia ocena procedury to 4,84.

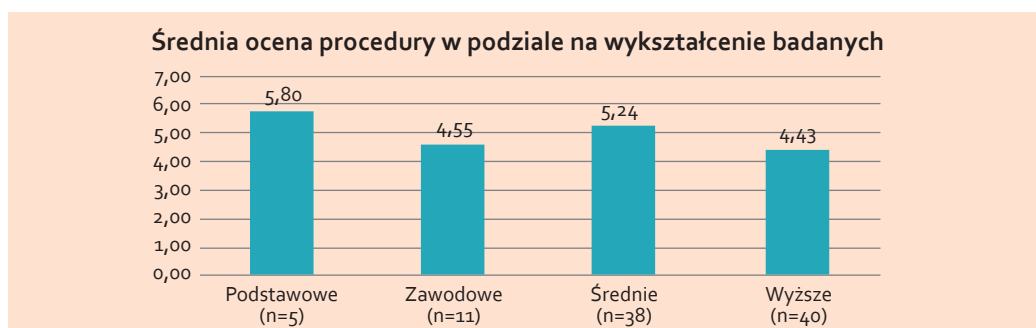
Różnice w ocenie procedury między dzielnicami nie są duże – uwzględniając niewielką próbę, istnieją duże różnice w ocenach wewnątrz dzielnicy (odchylenia standardowe między 2 a 4) oraz różnice w liczbie osób z danej dzielnicy (min. 2, maks. 21 osób).

Wykres 29. Ocena procedury NK przez badanych w podziale na dzielnice



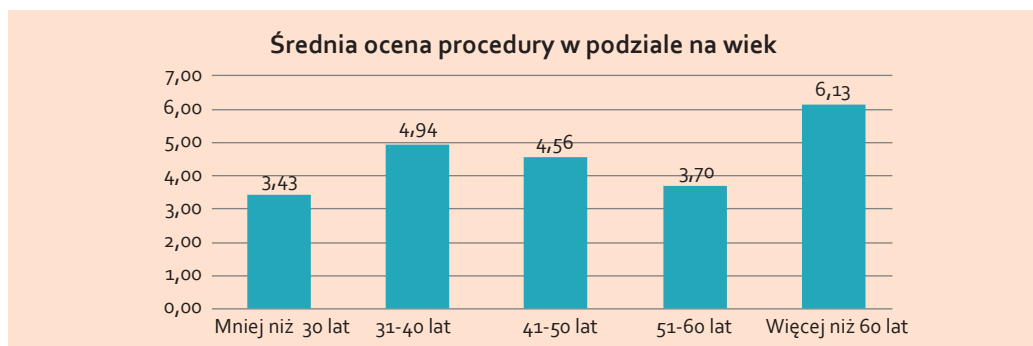
Wyniki oceny w podziale na wykształcenie sugerować mogą większe zadowolenie z procedury wśród osób o niższym wykształceniu. Zwrócić jednak trzeba uwagę na znaczące różnice w liczebności grup, a duże w obrębie grupy osób z wykształceniem podstawowym (odchylenie standardowe 4), które utrudniają interpretację takiego wyniku.

Wykres 30. Ocena procedury NK przez badanych w podziale na wykształcenie badanych



Grupa najbardziej zadowolona z procedury to osoby powyżej 60 roku życia. Najmniej zadowolone są osoby najmłodsze.

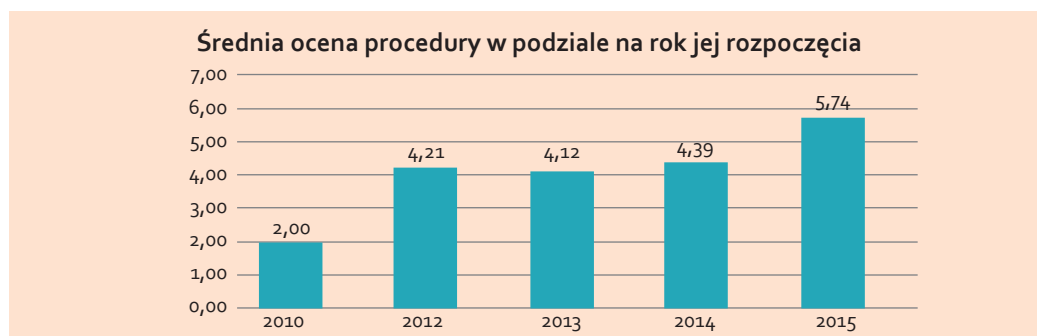
Wykres 31. Ocena procedury NK przez badanych w podziale na wiek badanych



Zauważalne różnice w ocenie procedury otrzymujemy, gdy zanalizujemy je w oddzielnych latach. Najgorszą średnią ocenę procedurze wystawiały osoby, u których została ona rozpoczęta najwcześniej, natomiast dla działań wszczętych w 2015 roku oceny są najwyższe.

Oznaczać to może, że procedura uległa pozytywnym zmianom lub że służby są lepiej przygotowane do jej realizowania lub że osoby, które rozpoczęły procedurę stosunkowo niedawno, mają więcej oczekiwań i nadziei na to, że procedura dużo zmieni, nie odczuwają natomiast rozczarowań, które towarzyszą osobom, którym Niebieską Kartę już zamknęto lub którzy stosują ją dłużej.

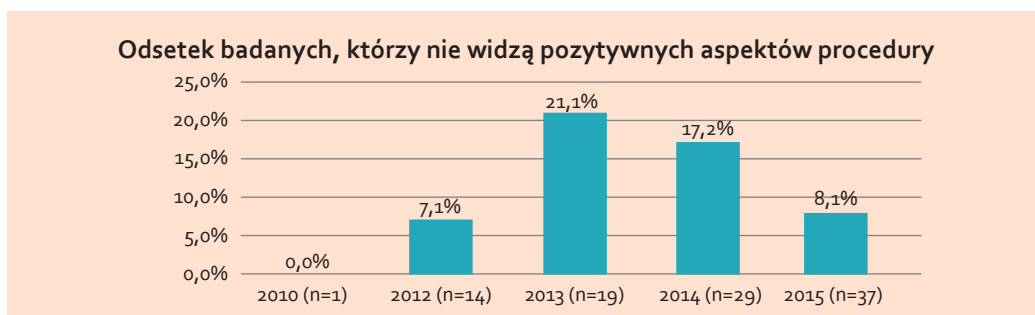
Wykres 32. Ocena procedury NK przez badanych w podziale na rok jej rozpoczęcia



13.2. Pozytywne aspekty procedury NK

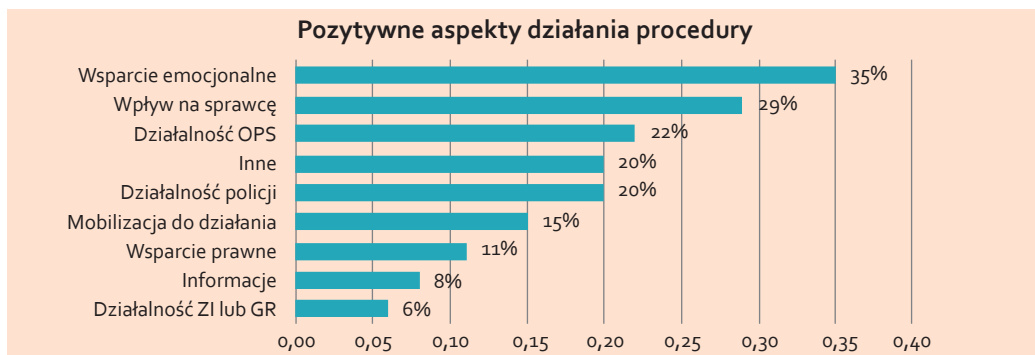
Badani byli pytani o mocne strony procedury. 13% respondentów nie widzi żadnych pozytywnych stron w realizacji procedury.

Wykres 33. Pozytywne strony procedury według badanych



Najczęściej jako mocną stronę procedury badani podawali wsparcie emocjonalne, które otrzymali: w postaci troski od przedstawicieli służb, a także pomocy psychologów i grup wsparcia. Drugą najczęściej wymienianą zaletą był wpływ na zachowanie sprawcy, który z powodu zainicjowania procedury przestraszał się i zmieniał swoje zachowanie lub zaczynał terapię. Pozytywnie oceniano kontakt z pracownikami OPS, ich fachowość i życzliwość. Istotnym aspektem jest też motywacja do działania, pojawiająca się u osób doświadczających przemocy dzięki uruchomieniu procedury. Wśród pozostałych, niewymienionych pozytywnych aspektów znalazły się: pomoc kuratora, kompetencje i profesjonalizm służb, działalność NGO i działalność KRPA.

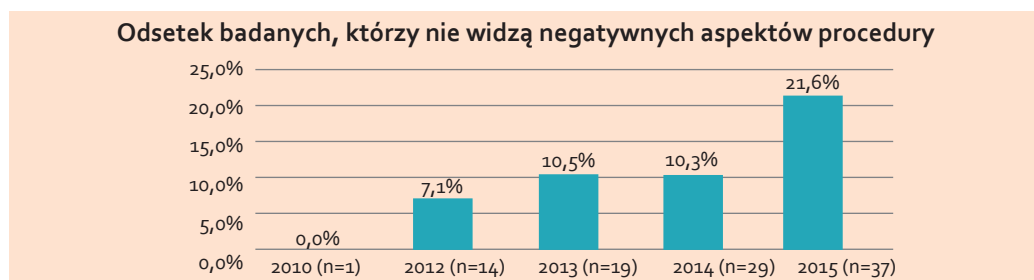
Wykres 34. Pozytywne aspekty procedury



13.3. Negatywne aspekty procedury NK

15% badanych nie wskazało negatywnych stron procedury.

Wykres 35. Negatywne strony procedury według badanych



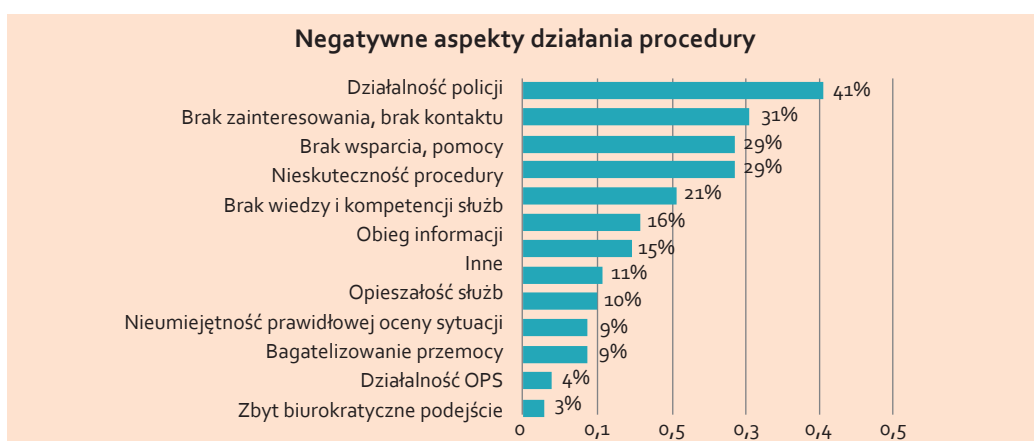
Kategoria „Nieskuteczność procedury” zawiera wypowiedzi, w których badani wymieniali:

- brak jakiegokolwiek zmiany sytuacji;
- bezradność, bezsilność służb;
- niedopasowanie środków, którymi dysponują służby, do rzeczywistości.

Najwięcej zarzutów pojawiło się pod adresem policji. Badani wskazywali na brak jej kompetencji, wiedzy na temat przemocy, bagatelizowanie przemocy psychicznej, nieumiejętność prawidłowej oceny sytuacji, złe podejście i nieumiejętność przeprowadzenia rozmowy z ofiarą, a także opieszałość w podejmowaniu działań. Często zdarzało się, że służby dawały się manipulować sprawcy i wierzyły jego zeznaniom, a wręcz obierały jego stronę. Wymienione zarzuty pokrywają się z problemami wyłonionymi z wywiadów pogłębionych, opisanymi w podrozdziale dotyczącym roli policji.

Badani wielokrotnie wskazywali, że w ramach procedury nic się nie dzieje, służby pozostawały bezczynne lub że nie byli informowani o żadnych działaniach. Wielu respondentów uważa procedurę za nieskuteczną z powodu bezsilności służb, braku zmiany w zachowaniu sprawcy przemocy lub nieadekwatności podejmowanych działań do sytuacji i potrzeb rodziny.

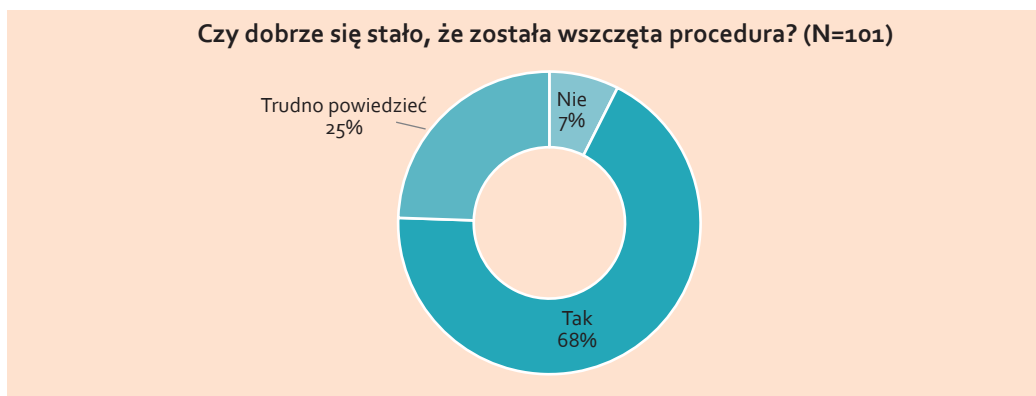
Wykres 36. Negatywne aspekty procedury



Wśród innych, wymienianych przez badanych, negatywnych aspektów procedury były m.in.: stereotypowe sądy pracowników służb, straszenie i wyśmiewanie ofiar, poczucie osaczenia, nękania pytaniami, toczenie się procedury bez zgody pokrzywdzonych, działalność szkoły.

Większość badanych mimo wskazywanych w badaniu licznych mankamentów realizacji procedury uważa jednak, że dobrze stało, że została zainicjowana. Jej wszczęcie dla wielu badanych podziało uświadamiająco, stanowiło impuls do aktywności w kierunku zmiany sytuacji.

Wykres 37. Czy dobrze się stało, że procedura została wszczęta?



PODSUMOWANIE

Przeprowadzony monitoring miał na celu zbadanie i opisanie procedury Niebieskie Karty w Warszawie z perspektywy osób doznających przemocy. Wyniki potwierdziły kilka założeń początkowych wynikających z wniosków z rocznych sprawozdań zespołów interdyscyplinarnych w Warszawie oraz raportu Najwyższej Izby Kontroli (Przeciwdziałanie Przemocy w Rodzinie przez Administrację Publiczną – 2013 rok). Badani wskazali na nadmierne zbiurokratyzowanie procedury, co ich zdaniem wydłuża jej działania i obniża skuteczność. Zdecydowanie potwierdziła się teza o udziale w procedurze NK głównie specjalistów pomocy społecznej oraz policji i tym samym nierealizowanie pełnej interdyscyplinarności. Potwierdzono także tezę o częstym dyrektywnym stosunku do badanych służb realizujących procedurę – wielu stwierdziło, że nie miało wpływu na to, jak ona przebiegała. Poczucie to najczęściej dotyczyło wspólnego budowania planu pomocy oraz zakończenia procedury – większość zadeklarowała, że nie uczestniczyła w tworzeniu planu, a zamknięcie procedury często było postrzegane jako nieuzasadnione. Powyższe kwestie istotnie wpływają na możliwość realizacji jednego z kluczowych celów – upodmiotowienia osób doznających przemocy. Zbudowanie przekonania, że własna aktywność wpływa na kształt prowadzonego życia, jest szczególnie ważne, a zarazem trudne u osób doświadczających przemocy. Łączy się to ściśle z procesem wychodzenia ze stanu bezradności.

Rozpoczęcie tego procesu wymaga silnego impulsu do zmiany, którego początkiem może być zainicjowanie przez służby procedury Niebieskie Karty.

Badania zajmujące się psychologią ofiar przemocy domowej dowodzą, że osoba doświadczająca wyuczzonej bezradności potrzebuje dowodów na własny, skuteczny wpływ na rzeczywistość. Aktywny udział w procedurze NK może w tym pomóc.

Procedura NK przewiduje kilka elementów, które prawidłowo przeprowadzone, sprzyjają upodmiotowieniu pokrzywdzonych, m.in. dostęp do informacji oraz aktywne uczestnictwo w działaniach np. poprzez spotkania z grupą roboczą. Kluczowym sposobem wzmacniania decyzyjności jest tworzony wspólnie ze specjalistami indywidualny plan pomocy, uwzględniający wybór adekwatnych celów, konkretnych działań i sposobów kontroli. Wyniki pokazały, że nie wszystkie te elementy są przez służby wykorzystywane.

Niestety, wielu badanych stwierdziło zarówno w ankietach, jak i w wywiadach, że brakowało im informacji. Co więcej, jedynie 60% respondentów w badaniu ilościowym zadeklarowało, że zostało zaproszonych na spotkanie grupy roboczej. Spośród osób, które w nim uczestniczyły, tylko połowa zadeklarowała, że brano pod uwagę jej opinie. W badaniu ankietowym jedynie 22% badanych miało poczucie, że w ich przypadku powstał indywidualny plan pomocy. Zróżnicowana jest także częstotliwość kontaktu służb z pokrzywdzonymi – u niektórych był on częsty, ale ponad 40% osób badanych ilościowo stwierdziło, że kontakt odbywał się rzadziej niż raz w miesiącu.

Najlepiej ocenianą i sytuowaną jako kluczową formą pomocy jest indywidualne i grupowe wsparcie psychologiczne udzielane głównie przez organizacje pozarządowe.

Często wskazywano jako cenne wsparcie emocjonalne przedstawicieli OPS. Już samo zainteresowanie pracowników socjalnych i deklaracja pomocy była dla badanych budująca i zachęcała do aktywności. Ze strony policji oczekiwali jednak więcej działań ochronnych i zapewniających bezpieczeństwo, np. częstszego izolowania osób stosujących przemoc. Nadto ujawnili, że realizacji procedury NK rzadko towarzyszyły kroki prawne zmierzające do ukarania sprawców.

Potwierdzają to także dane ze sprawozdań warszawskich zespołów interdyscyplinarnych. Być może dlatego 40% respondentów negatywnie oceniło sposób postępowania policji. Ten problem szczególnie wyraźnie ujawnił się w materiale z wywiadów pogłębianych. Dla pełnego obrazu trzeba jednak dodać, że jedna czwarta badanych wskazała w ankietach jako pozytywny aspekt procedury NK zarówno działania pracowników pomocy społecznej, jak i policji.

Przy interpretacji badań należy pamiętać o mechanizmach obronnych często obserwowanych u osób doznających przemocy. Mogą one wpływać na postrzeganie i ocenę procedury. W tym kontekście ważne okazało się pytanie: Czy dobrze się stało, że procedura została rozpoczęta w Pani/Pana sprawie? Mimo że średnia ocena procedury na skali od 1 do 10 wyniosła 4,84, to prawie 70% badanych stwierdziło w badaniu ilościowym, że dobrze się stało, że procedura została wszczęta w ich przypadku. Niektórzy badani w wywiadach pogłębianych stwierdzają, że procedura jako taka jest potrzebna, ale wymaga lepszej realizacji.

Niniejsze badanie miało charakter pilotażowy. W toku jego realizacji ujawniło się kilka kwestii, na które należy zwrócić szczególną uwagę w dalszych badaniach. Badani często deklarowali, że na przestrzeni kilku lat mieli rozpoczętych kilka procedur NK, czasami w różnych dzielnicach, a ich przebieg bardzo się różnił. Następnym wyzwaniem jest określenie schematu kontaktu służb z badanymi – niektórzy badani nie mieli jasności, który kontakt odbywał się w ramach procedury. Bywał on też na tyle nieregularny, że respondenci mieli trudności w jednoznacznym określeniu częstotliwości. Dodatkowo w wywiadach pogłębianych wskazywano, że często kontakt był intensywny bezpośrednio po rozpoczęciu procedury, a następnie jego częstotliwość malała. Kolejnym problemem jest dookreślenie pomocy otrzymanej w ramach procedury. Przykładowo część badanych została skierowana w ramach planu pomocy do organizacji pozarządowych w celu uzyskania wsparcia psychologicznego, ale mimo tego uważała, że otrzymała je poza procedurą dzięki ich osobistym staraniom.

Należy dodatkowo podkreślić, że badanie zostało przeprowadzone na terenie Warszawy. Można przypuszczać, że w innych miastach czy gminach wiejskich sposób procedowania różni się i mogą tam występować inne czynniki wpływające na postrzeganie realizacji procedury przez osoby doświadczające przemocy. Kwestią wartą zbadania jest np. brak anonimowości w małych gminach i to jak ten fakt wpływa na przebieg procedury. Warszawa jest też miejscem, w którym funkcjonuje szczególnie wiele organizacji pozarządowych oferujących wsparcie psychologiczne, co prawdopodobnie wpłynęło na postrzeganie dostępności i ocenę pomocy.

Badanie Niebieski Raport, które odbyło się jesienią 2015 roku, miało na celu przeprowadzenie monitoringu realizacji procedury Niebieskie Karty z perspektywy osób doświadczających przemocy oraz opisanie faktycznie udzielanej im pomocy. Badaniem zostali objęci mieszkańcy Warszawy, na rzecz których była realizowana procedura. Raport, który oddajemy czytelnikom, zawiera analizę procesu interwencji i wsparcia oraz rekomendacje do sposobu realizacji procedury.

Od nowelizacji ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie minęło pięć lat, a od wprowadzenia przepisów wykonawczych wprowadzonych Rozporządzeniem Rady Ministrów ponad cztery. W tym czasie system się ukonstytuował, a specjaliści pracujący w zespołach interdyscyplinarnych i powoływanych przez nie grupach roboczych weszli w swoje role. Sprawdzenie, czy prowadzone przez nich działania faktycznie odpowiadają potrzebom i oczekiwaniom osób doświadczających przemocy i ich rodzin, wydawało się ze wszech miar uzasadnione. Przy tej okazji poruszyliśmy dodatkowe kwestie: Czy procedura Niebieskie Karty sprzyja realizacji celów tych osób? Czy skutecznie zatrzymuje przemoc i zapobiega dalszemu jej stosowaniu? Czy osoby krzywdzone otrzymują realną pomoc zagwarantowaną zapisami ustawy? Czy odbywa się to z poszanowaniem ich podmiotowości i bez cech wtórnej wiktymizacji?

Na te i inne pytanie odpowiada niniejsza publikacja.

Autorki

ISBN: 978-83-935720-2-1