

# PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY

## wsparcia ofiar przestępstw

**sierż. szt. Paulina Dyl**

Zakład Doradztwa Dydaktycznego i Psychologii CSP

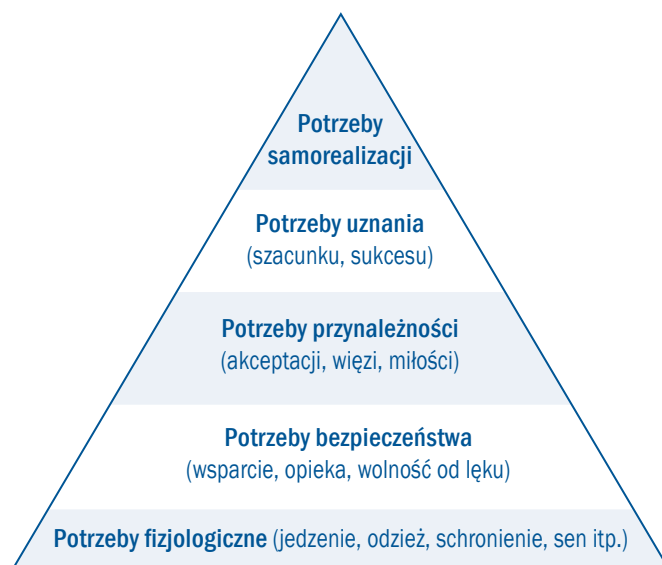
W 2019 r. na terenie Polski doszło ogółem do 796 557<sup>1</sup> przestępstw stwierdzonych<sup>2</sup>. W tej liczbie znalazły się m.in. 524 zabójstwa<sup>3</sup>, 1354 zgwałcenia<sup>4</sup>, 3533 bójki i pobicia<sup>5</sup> oraz 4885 rozbojów, kradzieży rozbójniczych i wymuszeń rozbójniczych<sup>6</sup>. Liczby te wskazują, jak wielu Polaków każdego roku staje się ofiarami przestępstw i ponosi z tego powodu szkody nie tylko zdrowotne czy materialne, ale również psychiczne. Negatywnych konsekwencji emocjonalnych doświadczają także bliscy i rodziny osób pokrzywdzonych. Dotkliwe pobicie czy śmierć wskutek zabójstwa może być traumą zarówno dla całej rodziny ofiary, jak i dla otoczenia społecznego (sąsiadów, znajomych z pracy itp.). Funkcjonariusze Policji nierzadko są pierwszymi osobami, z którymi zetknie się pokrzywdzony i jego rodzina. Podejście policjanta wpływa nie tylko na przebieg procesu wykrywczego, lecz także na samopoczucie ofiary przestępstwa i jej bliskich. Ponadto czasem od zachowania jednego funkcjonariusza zależy postrzeganie całej formacji, jaką jest Policja. Artykuł ma na celu wskazanie, w jaki sposób policjant może zadbać o komfort psychiczny ofiar przestępstw.

### Kontakt z ofiarą przestępstwa na miejscu zdarzenia

Szczególnie trudną sytuacją dla funkcjonariusza może być kontakt z osobą bezpośrednio na miejscu zdarzenia – np. podczas wypadku komunikacyjnego, katastrofy budowlanej czy w innej sytuacji, gdzie życie i zdrowie ofiary były zagrożone (pobicie, gwałt itp.). Teoria amerykańskiego psychologa Abrahama Masłowa<sup>7</sup> może być dla nas wskazówką, jakie potrzeby poszkodowanego są dla niego wówczas najważniejsze. Grafika zamieszczona obok przedstawia tzw. piramidę potrzeb Masłowa.

Koncepcja Masłowa zakłada, iż najbardziej podstawowymi ludzkimi dążeniami są potrzeby fizjologiczne i potrzeby bezpieczeństwa. Deprywacja tychże potrzeb (czyli niezaspokojenie) prowadzi do frustracji i blokuje tzw. potrzeby wyższego rzędu (przynależności, uznania, samorealizacji), sprawiając, że całe zainteresowanie osoby skupia się na niezaspokojonych potrzebach<sup>8</sup>. Doświadczenie przestępstwa zaburza funkcjonowanie elementarnych dla człowieka sfer – niszczy poczucie bezpieczeństwa i doprowadza nierzadko do deprywacji potrzeb fizjologicznych, dlatego też w kontakcie z pokrzywdzoną osobą w pierwszej kolejności powinniśmy zadbać o jej najbardziej podstawowe potrzeby. Osoba, która odniosła obrażenia, jest wychłodzona czy odwodniona, będzie od nas oczekiwała najpierw zajęcia się jej stanem fizycznym, np. opatrzenia ran, okrycia kocem termicznym czy podania wody. W drugiej kolejności będą dla niej ważne potrzeby bezpieczeństwa. Osoba, która nie

czuje się bezpiecznie, nie będzie skłonna do podjęcia współpracy z Policją. Poczucie bezpieczeństwa mogą zwiększyć różne elementy – np. fizyczne oddzielenie ofiary od sprawcy, oddzielenie ofiary od gapiów czy chociażby rozmowa z policjantem, który wyjaśni przebieg kolejnych czynności i rozwieje wątpliwości, udzielając odpowiedzi na niepokojące pytania.



Rys. 1. Teoria hierarchii potrzeb ludzkich według A. Masłowa.

## Rozmowa z ofiarą przestępstwa – zasady ogólne

Rozmowa z osobą poszkodowaną może mieć duże znaczenie zarówno dla jej poczucia bezpieczeństwa, jak i dla komfortu psychicznego. Może pomóc osobie uspokoić się, zrozumieć doświadczane przez nią emocje, a także uporządkować obraz zdarzenia, którego doświadczyła. Warto podkreślić, iż rozmowa z ofiarą przestępstwa wymaga od policjanta szczególnej empatii, o czym mowa w § 9 zarządzenia nr 805 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2003 r. w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta”<sup>9</sup> – „W trakcie wykonywania czynności służbowych policjant powinien zachować szczególną wrażliwość i takt w stosunku do ofiar przestępstwa lub innego zdarzenia, udzielać im możliwie wszechstronnej pomocy, a także dbać o zachowanie dyskrecji”.

Teresa Bielska opisała podstawowe zasady kontaktu z ofiarą przestępstwa<sup>10</sup>. Zaliczyła do nich m.in.:

- wzbudzanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa (uspokajanie ofiary, zapewnienie jej, że jest bezpieczna „tu i teraz”, a także zbudowanie planu zabezpieczenia ofiary w sytuacji, gdy sprawca jest na wolności);
- formułowanie pytań w sposób precyzyjny i jasny, wyjaśnianie niezrozumiałych terminów prawnych i medycznych;
- przyjmowanie przedstawionych przez ofiarę zdarzeń za prawdziwe;
- zrozumienie dla złości i agresji słownej ofiary – traktowanie tych emocji jako naturalnych w sytuacji, w jakiej się znalazła.

Niewątpliwie znajomość ogólnych zasad skutecznej komunikacji także będzie pomocna w sytuacji rozmowy z osobą pokrzywdzoną. Znaczący wpływ na przebieg komunikacji ma aktywne słuchanie, rozumiane jako empatyczne reagowanie na słowa innych ludzi, uważne wysłuchanie ich, a następnie powtarzanie i „odbijanie” sensu ich wypowiedzi<sup>11</sup>. Najczęściej stosowane techniki aktywnego słuchania to m.in. odzwierciedlanie i parafrazowanie<sup>12</sup>. Odzwierciedlanie polega na nazywaniu uczuć naszego rozmówcy, na opisywaniu tego, co widzimy w jego mimice lub słyszymy w tonie głosu (np. „Słyszę, że jest pan zdenerwowany”, „Wygląda na to, że jest pani zniecierpliwiona”). Celem tej metody jest upewnienie osoby, że rozumiemy jej emocje, zachęcenie do mówienia o swoich uczuciach, co może ułatwić odreagowanie psychiczne, a co za tym idzie – obniżenie lęków osoby, zwiększenie jej spokoju.

Kolejną techniką aktywnego słuchania jest parafrazowanie. Polega ono na powtórzeniu własnymi słowami usłyszanej wypowiedzi. Parafraza służy upewnieniu rozmówcy, że jest słuchany, okazaniu mu zainteresowania i zwolnieniu tempa dyskusji (co może być ważne np. gdy zdenerwowana osoba próbuje przekazać nam zbyt dużo informacji na raz, gdy zbyt szybko zmienia wątki wypowiedzi). Parafraza może się rozpoczynać od sformułowań takich jak: „Z tego, co pan powiedział, zrozumiałam, że...”, „Z tego, co pani mówi, wynika, że...”. Najczęstsze bariery komunikacyjne według Thomasa Gordona<sup>13</sup> to m.in. krytykowanie, rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, stawianie zbyt wielu (lub niewłaściwych) pytań, doradzanie, odwracanie uwagi. Niewątpliwie ocenianie ofiary, krytykowanie jej, sugerowanie, że swoim działaniem „sprowokowała” sprawcę bądź umniejszanie jej krzywdy nie wpłyną pozytywnie na proces komunikacji. Duże znaczenie może mieć także miejsce, w którym będziemy rozmawiać z osobą poszkodowaną.

Powinno być ono bezpieczne, zapewniać intymność rozmowy, a także nie wzbudzać negatywnych skojarzeń.

Trudnym aspektem rozmów z ofiarami przestępstw mogą być pytania zadawane przez osobę poszkodowaną na miejscu zdarzenia. Osoba uczestnicząca w wypadku może dopytywać się o stan innych osób, o których policjant ma wiedzę, że nie żyją. Nie możemy okłamywać ofiary i zapewniać jej, że bliskie jej osoby żyją, gdyż oszukana osoba może mieć później duży żal do Policji i w innych sytuacjach zakładać, że policjanci nie mówią prawdy. Z drugiej strony – nie możemy także uwięzionej we wraku samochodu osobie przekazywać informacji, która mogłaby ją doprowadzić do szoku, pogorszenia samopoczucia i finalnie zmniejszyć jej szanse na przetrwanie. Najbezpieczniej będzie mówić wówczas o działaniach służb, np. „Karetka jest już w drodze”, „Lekarze starają się pomóc wszystkim poszkodowanym”. W sytuacji, gdy nie wiemy, jak postąpić, warto kierować się § 2 zarządzenia nr 805 w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” – „W sytuacjach nieuregulowanych przepisami prawa (...) policjant powinien kierować się zasadami współżycia społecznego i postępować tak, aby jego działania mogły być przykładem praworządności i prowadziły do pogłębiania społecznego zaufania do Policji”.

## Przekazywanie informacji o śmierci nagłej

Innym zagadnieniem związanym z opieką nad ofiarami przestępstw jest umiejętne przekazywanie przez policjanta informacji rodzinie osoby poszkodowanej bądź zmarłej. Zdecydowana większość funkcjonariuszy zetknęła się w swojej pracy zawodowej z koniecznością przekazywania informacji o nagłej śmierci osoby (w wyniku wypadku, przestępstwa czy samobójstwa). Nierzadko bywają to sytuacje bardzo trudne, obciążające psychicznie policjanta i wymagające od niego umiejętności interpersonalnych. § 10 zarządzenia nr 805 Komendanta Głównego Policji w sprawie „Zasad etyki zawodowej policjanta” wskazuje, iż: „zawiadamiając osobę o zamachu na jej dobra lub przekazując najbliższej rodzinie wiadomość dotyczącą osoby bliskiej, która stała się ofiarą przestępstwa lub innego zdarzenia, policjant powinien zachować takt”. Chciałabym rozwinąć powyższy temat i przedstawić konkretne wskazówki, które mogą być przydatne dla funkcjonariuszy przekazujących tak trudne wiadomości.

Proces informowania o śmierci nagłej można podzielić na 3 części: przygotowanie do powiadamiania, realizację (powiadomienie), zakończenie powiadomienia.

W pierwszym etapie (przygotowanie do powiadamiania) funkcjonariusz powinien zebrać informacje potrzebne do realizacji zadania. Im więcej danych ustalimy przed wyjazdem do rodziny, tym łatwiej będzie nam później – mając informacje, będziemy przygotowani na różne warianty zdarzeń, np. wiedząc, że jedziemy do starszej, schorowanej osoby, będziemy przygotowani na to, że może zasłabnąć. Oczywiście, nie zawsze mamy czas, żeby ustalić większą ilość szczegółów – niekiedy duże znaczenie ma jak najszybsze dotarcie do bliskich ofiary, tak aby o zdarzeniu dowiedzieli się od Policji, a nie np. z mediów.

Dane, które warto ustalić, jadąc do bliskich ofiary, to:

- informacje o ofierze – kto zginął (imię i nazwisko osoby, PESEL – bardzo ważne pod kątem uniknięcia pomyłki w sytuacji, gdy w mieście mamy kilka osób o takim samym imieniu i nazwisku); warto zapytać dzielnicowego, czy nie znał ofiary i jej rodziny; musimy wiedzieć też, gdzie obecnie znajdują się zwłoki – bliscy zmarłego zazwyczaj o to pytają;

- informacje o zdarzeniu – co się stało, kiedy, czy będzie przeprowadzona sekcja zwłok, czy w związku ze zdarzeniem będą prowadzone jakieś czynności wobec rodziny zmarłego, np. przesłuchanie;
- informacje o osobach powiadamianych – komu mamy przekazać informacje, w jakim wieku są osoby, jaki jest stan ich zdrowia, czy w mieszkaniu będą dzieci, czy dorośli będą w tym momencie w domu czy w pracy, czy któryś z dorosłych przechowuje w mieszkaniu broń palną (częsta sytuacja w przypadku rodzin np. myśliwych), czy osoba posiada w pobliżu rodzinę.

Po ustaleniu podstawowych informacji warto, aby funkcjonariusze uzgodnili między sobą, kto będzie mówił, a kto będzie odpowiedzialny za obserwowanie osoby i zapewnienie jej bezpieczeństwa, gdyby np. w szoku próbowała uciec. Przydatne będzie przypomnienie zasad pomocy przedmedycznej.

Drugi etap informowania o śmierci to powiadamianie. Informacje przekazujemy osobiście, najlepiej, aby do rodziny zmarłego pojechały przynajmniej 2 osoby. Nie przekazujemy informacji telefonicznie (osoba może uznać telefon za żart, nie mamy możliwości sprawdzenia, z kim rozmawiamy; nie widzimy, jak osoba reaguje; nie wiemy, czy znajduje się w bezpiecznym miejscu czy np. prowadzi samochód).

Na początku przedstawiamy się i prosimy o pozwolenie wejścia do mieszkania (nie przekazujemy informacji na klatce schodowej). Jeżeli będziemy przekazywać informacje w miejscu pracy osoby – prosimy wcześniej kierownika osoby o zapewnienie pomieszczenia (ważne, żeby było to miejsce bezpieczne i zapewniające intymne warunki rozmowy; w pomieszczeniu nie powinny się znajdować np. ostre narzędzia). Następnie upewniamy się, czy rozmawiamy z właściwymi osobami. Jeśli w domu znajdują się dzieci, prosimy dorosłych o rozmowę na osobności. Prosimy osoby, aby usiadły (mniejsze ryzyko obrażeń w razie omdlenia). Informację przekazujemy stopniowo, mówimy prostym językiem, komunikat powinien być krótki i zrozumiały. Możemy zacząć słowami: „Niestety mam dla państwa smutną wiadomość. Stało się nieszczęście”. Następnie przekazujemy ogólną informację o zdarzeniu, unikając przy tym drastycznych szczegółów, i składamy kondolencje – np. „Państwa syn miał rano wypadek samochodowy. Niestety nie przeżył. Jest nam bardzo przykro”. W miarę możliwości odpowiadamy na pytania rodziny, ale nie przekazujemy niesprawdzonych informacji (wyjaśniamy, że okoliczności zdarzenia będą dopiero ustalane). Używamy imienia zmarłego, nie wypowiadamy się o nim negatywnie. Reakcje rodziny mogą być różne. Najczęstsze reakcje na informację o śmierci osoby bliskiej to szok, niedowierzanie, odrętwienie, a później żal, rozpacz, poczucie winy, bezradność, gniew i agresja<sup>14</sup>. Warto pozwolić rodzinie zmarłego mówić o swoich uczuciach. Jeśli osoba długo nie może się uspokoić – pytamy, czy potrzebuje lekarza, i proponujemy wezwanie pogotowia. Jeżeli rozmawiamy z osobą, która mieszkała jedynie ze zmarłym, możemy też zapytać, czy chce, żebyśmy do kogoś zadzwonili i poprosili o przyjazd. Kolejna dorosła osoba bliska rodzinie zmarłego może zwiększyć poczucie bezpieczeństwa i pomóc uspokoić pogrążoną w smutku rodzinę. Szczególnie ważne jest zapewnienie wsparcia innym bliskim osobie, która po śmierci zmarłego zostanie sama np. z dziećmi bądź innymi członkami rodziny wymagającymi opieki (np. starsi, schorowani rodzice).

Trzecim etapem jest zakończenie powiadamiania. Możemy opuścić mieszkanie dopiero wtedy, gdy mamy poczucie, że osoba jest bezpieczna. Warto na koniec przekazać informację

o miejscach, gdzie bezpłatnie można uzyskać pomoc psychologiczną (możemy np. zostawić numer do Ośrodka Interwencji Kryzysowej). Zapytajmy osobę, czy ma jeszcze do nas jakieś pytania, czy coś jako Policja możemy jeszcze dla niej zrobić.

W niniejszym artykule został przedstawiony jedynie ogólny zarys informacji dotyczących wsparcia ofiar przestępstw i ich rodzin. Mam jednakże nadzieję, iż zawarte w nim wskazówki ułatwią profesjonalne pełnienie służby i zainspirują policjantów do poszukiwania wiedzy w zakresie pomocy psychologicznej.

<sup>1</sup> <https://statystyka.policja.pl/st/przestepstwa-ogolem/121940,Przestepstwa-ogolem.html> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>2</sup> Przestępstwo stwierdzone to przestępstwo będące zbrodnią lub występkiem ściganym z oskarżenia publicznego, w tym także przestępstwem skarbowym, objęte postępowaniem przygotowawczym zakończonym, w wyniku którego potwierdzono zaistnienie czynu zabronionego, <https://statystyka.policja.pl/download/20/232288/Uwagiidefinicje.docx> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>3</sup> <https://statystyka.policja.pl/download/20/232253/przestepstwa-zabojstwo.pdf> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>4</sup> <https://statystyka.policja.pl/download/20/185381/przestepstwa-zgwalcenie.pdf> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>5</sup> <https://statystyka.policja.pl/download/20/184159/przestepstwa-bojka-i-pobicie.pdf> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>6</sup> <https://statystyka.policja.pl/download/20/185360/przestepstwa-rozboj.pdf> [dostęp: 14.09.2020 r.].

<sup>7</sup> A.H. Masłow, *Motywacja i osobowość*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1990.

<sup>8</sup> M. Wernicki, *Psychologia praktyczna w pracy policjanta. Część pierwsza. Przedmiot i zadania psychologii*, Wydawnictwo Szkoły Policji w Słupsku, Słupsk 2001.

<sup>9</sup> Dz. Urz. KGP z 2004 r. Nr 1, poz. 3.

<sup>10</sup> T. Bielska, *Psychologiczne aspekty działań prewencyjnych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Policji, Szczytno 2004.

<sup>11</sup> T. Gordon, W.S. Edwards, *Rozmawiać z pacjentem. Podręcznik doskonalenia umiejętności komunikacyjnych i budowania partnerskich relacji*, Wydawnictwo Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej „Academika”, Warszawa 2009.

<sup>12</sup> B. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 2002.

<sup>13</sup> T. Gordon, *Wychowanie bez porażek*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1994.

<sup>14</sup> A. Ostrowska, *Śmierć i umieranie*, Oficyna Wydawnicza Almapress, Warszawa 1991.

## Summary

### *Psychological aspects of victims of crime support*

The aim of this publication is to sensitize Police officers to the issues of psychological care for crime victims and their families. The article presents the crime victims needs based on the theory of Abraham Maslow. The principles of effective interpersonal communication are also presented – basic techniques of active listening (paraphrases, reflections) are discussed along with methods of conducting a dialogue with a victim of crime.

In addition, there are presented practical tips on how to convey information about a sudden death of a person (e.g. as a result of a car accident or a crime) in order to minimize the risk of traumatization of the deceased's family. Attention was also paid to the issue of psychological care over the deceased's family.

*Thumaczenie: Jarosław Michalak*