

Komunikacja w kontekście działalności OPOPP przy Stowarzyszeniu AGAPE w Lublinie

Communication in the context of OPOPP activities
at the AGAPE Association in Lublin

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest przedstawienie aktywności komunikacyjnej w kontekście działalności Stowarzyszenia AGAPE w Lublinie i funkcjonującego przy nim Ośrodka Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem. Skuteczne udzielanie pomocy i wsparcia osobom poszkodowanym wymaga spójnej strategii komunikacyjnej na płaszczyźnie interpersonalnej i społecznej, co realizowane jest przez organizację pozarządową.

Słowa kluczowe: komunikacja, OPOPP, Stowarzyszenie AGAPE, organizacja pozarządowa

ABSTRACT

The aim of the article is to present communication activity in the context of the activities of the AGAPE Association in Lublin and its Centre for Assistance to Crime Victims. Effective assistance and support for victims requires a coherent communication strategy on the interpersonal and social plane, which is implemented by the non-governmental organization.

Keywords: communication, OPOPP, AGAPE Association, non-governmental organization

WPROWADZENIE

W XX wieku zaczęto coraz bardziej dostrzegać, że w ramach popełnianego przestępstwa kluczowe jest zrozumienie konfliktu powstającego między sprawcą a osobą pokrzywdzoną. Jednym z celów stanowionego prawa karnego stały się więc próby naprawiania zła wyrządzonego przestępstwem. W związku z tym zaczęto tworzyć nowe i doskonalić stare przepisy, które mają za zadanie pomóc rozwiązać konflikt, doprowadzić do jego sprawiedliwego zakończenia i być może wymierzyć sprawcy karę, a tym samym uzyskać zadośćuczynienie i poczucie spokoju dla pokrzywdzonych. W tej sytuacji ukaranie sprawcy to zbyt mało, aby sprawiedliwość została osiągnięta –

konieczne jest także odpowiednie zaopiekowanie się poszkodowanym, wynagrodzenie wyrządzonej przestępstwem krzywdy¹.

Chcąc skutecznie wdrożyć działania pomocowe skierowane wobec osoby pokrzywdzonej, należy przede wszystkim umiejętnie korzystać z jednego z podstawowych narzędzi, jakim jest komunikacja.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY Z OSOBĄ POKRZYWDZONĄ PRZESTĘPSTWEM

„Język nie służy już do tego, by przekazywać pewne treści, lecz by wytworzyć coś innego, coś ponad to, co bezpośrednio się mówi”². Przywołany cytat ma za zadanie zwrócić uwagę czytelnika na siłę słowa – doskonałego narzędzia, jakie posiada człowiek, które może służyć jako środek obrony, ale nie można zapominać, że może być też wykorzystywany w celu ataku, wyrządzenia krzywdy³.

Komunikowaniu się ludzi w sytuacjach konfliktowych towarzyszy pewien paradoks. Z jednej strony istnieją wówczas wyjątkowo duże potrzeby porozumiewania się ludzi w celu znalezienia wyjścia z trudnej sytuacji, a z drugiej odczuwa się wysoki poziom przeszkód, barier i zaburzeń w percepcji zdarzenia. Często zdarza się, że informacje docierające do człowieka w sytuacji konfliktowej są niejednoznaczne, a niektóre nawet niezrozumiałe. Stan taki może spowodować wzrost poziomu niepokoju, lęku, dezorientacji.

U osoby pokrzywdzonej zmiane może ulegać spostrzeganie otaczającej ją sytuacji. Mogą pojawiać się różnego rodzaju deformacje spostrzegania. Dotyczy to percepcji przyczyn, sposobów rozwiązania oraz widzenia drugiej strony konfliktu. Odbywają się również nieświadome manipulacje pamięcią, związane z działaniem emocji w danej sytuacji. W sytuacji konfliktu mogą pojawiać się różne sposoby radzenia sobie z pobudzeniem emocjonalnym oraz z dyskomfortem⁴.

Wszystko to składa się na ogólną charakterystykę osoby, która trafia do instytucji pomocowych w celu uzyskania wsparcia. Często jest to osoba,

¹ *Jestem pokrzywdzony przestępstwem i co dalej? Poradnik dla pokrzywdzonego*, red. T. Sroka, Kraków 2008, s. 19.

² O. Reboul, *Kiedy słowo jest bronią*, [w] *Język i społeczeństwo*, red. M. Głowiński, Warszawa 1980, s. 302.

³ J. Stawnicka, „*Kiedy słowo jest bronią...*” – *wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych*, [w] *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*, red. J. Stawnicka, Katowice 2010, s. 33.

⁴ K. Gurmińska, *Emocje w relacjach interpersonalnych a rozwiązywanie konfliktów*, „*Nowoczesne systemy zarządzania*” 2012, vol. 7, nr 1, s. 225.

która w swoim postrzeganiu doświadczanej sytuacji kieruje się stereotypizacją, tendencyjnością, wybiórczością. Część tych zjawisk może być uświadamiana przez uczestników, natomiast wiele jej aspektów może pozostawać nieuświadomionymi, chociaż wywierają swoje piętno na jej interpretację przeżyć, a w konsekwencji na zachowania⁵.

W tych okolicznościach pokrzywdzony zgłaszający się do instytucji pomocowej oczekuje w pierwszej kolejności wsparcia i zrozumienia na poziomie emocjonalnym, wskazania możliwych sposobów na poprawienie jego funkcjonowania, a następnie porad i zaleceń co do rozwiązania problemu na poziomie racjonalnym i praktycznym.

W komunikacji na poziomie interpersonalnym – w sytuacji, gdy klient spotyka się ze specjalistą/pomagaczem – istotną rolę odgrywają kompetencje psychospołeczne, takie jak: umiejętność właściwego odczytywania intencji, motywów i cech osobowości oraz budowania wzajemnego zaufania; umiejętność pełnego rozumienia systemów symboli składających się na komunikaty werbalne i niewerbalne przekazywane innym osobom i odbierane od nich; umiejętność wzajemnego oddziaływania na siebie; umiejętność twórczego rozwiązywania problemów i konstruktywnej współpracy⁶.

Kluczem do skutecznego wykorzystania komunikacji w relacji pomocowej jest przede wszystkim umiejętność budowania pierwszego kontaktu z klientem. Wykorzystuje się w tym celu odpowiednio dobrane przekazy interpersonalne, m.in. okazanie szczerego zainteresowania, odzwierciedlanie, potwierdzanie, że kontakt został nawiązany, zadawanie pytań w celu ustalenia potrzeb i wartości klienta⁷.

Podtrzymywanie kontaktu z osobą pokrzywdzoną wymaga budowania u niego poczucia zaufania do całego spotkania pomocowego. W tym celu również posłużyć się należy określonymi elementami komunikacyjnymi, np. utrzymywanie właściwego kontaktu wzrokowego, parafrazowanie, aktywne słuchanie. To ostatnie ogniwo wykorzystuje się z trzech powodów: aby się upewnić, czy dobrze się zrozumiało wypowiedź, aby zapewnić rozmówcę, że został dobrze wysłuchany oraz aby zachęcić go do większego otwarcia⁸.

Zakłada się, że konstruktywna rozmowa z osobą potrzebującą pomocy i wsparcia nie dopuszcza do ujawnienia się barier komunikacyjnych. Jest to

⁵ Ibidem, s. 226-228.

⁶ K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999, s. 15.

⁷ K. Hogan, *Psychologia perswazji*, Warszawa 2001, s. 147-158.

⁸ M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk 2022, s. 190.

np. nadużywanie tzw. klisz językowych (nieuprawnionych uogólnień), pojawianie się zakłóceń dotyczących procesów poznawczych, głównie pamięciowych, niedostatek inteligencji emocjonalnej, moralizowanie, nadmierne doradzanie, osądzanie, krytykowanie czy wręcz potępienie, ingracja (manipulacyjne chwalenie), nieuzasadnione etapem rozmowy diagnozowanie, nie szczere uspokajanie i okazywanie współczucia, stosowanie krzyżowego ognia pytań, odwracanie uwagi poprzez dowcipkowanie i zabawianie⁹.

Powyższe uwagi to tylko wybrane aspekty skomplikowanej sztuki skutecznej komunikacji interpersonalnej. Świat komunikacji międzyludzkiej uwikłany jest w wiele procesów, korzysta z bogatej palety instrumentów i kodów. Odnalezienie i zrozumienie rządzących nimi reguł wymaga systematycznego porządkowania i dostrzegania powiązań między poszczególnymi elementami.

KOMUNIKACJA SPOŁECZNA W PRACY Z OSOBĄ POKRZYWDZONĄ PRZESTĘPSTWEM

Każda organizacja społeczna – chodzi zarówno o organizacje rządowe, pozarządowe, administrację samorządową, instytucje pożytku publicznego, jak i organizacje biznesowe itp. – powinna skutecznie komunikować się z otoczeniem. Jest to konieczne, aby móc realizować swoje cele, by być rozpoznawalną przez otoczenie, a co za tym idzie efektywnie przekazywać społeczności swoją misję i informować o działaniach. Jednocześnie należy zauważyć, iż takie działanie sprzyja budowaniu właściwego wizerunku danej instytucji, co ma istotne znaczenie dla powodzenia prowadzonych przez nią działań, niezależnie od ich charakteru.

W przestrzeni udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem często pracują organizacje pozarządowe (NGO – *non-governmental organizations*). Organizacje te mają pewne określone cele do zrealizowania w komunikacji z otoczeniem w porównaniu z instytucjami komercyjnymi. O ile te drugie mają za zadanie w szerokiej perspektywie powiększać swój zysk, o tyle organizacje trzeciego sektora powinny przekonywać otoczenie, iż skutecznie realizują ważne cele społeczne i nie są nastawione na osiągnięcie korzyści majątkowych. Wynika to z samej istoty organizacji pozarządowych,

⁹ Por. S. Frydrychowicz, *Zaburzenia komunikacji interpersonalnej w świetle wybranych aspektów sytuacji komunikacji*, „Czasopismo Psychologiczne” 2013, tom 19, nr 2, s. 316-318.

których istnienie zakłada, że wkraczają one wszędzie tam, gdzie występują słabe strony rynku i niedostateczność działań administracyjnych.

W interesie tych organizacji jest dążenie do uzyskiwania większego zaufania wśród ewentualnych współpracowników, w tym zwłaszcza instytucji prywatnych, państwowych i samorządowych, których zadaniem może być wspieranie trzeciego sektora. Relacje, jakie powstają między NGO a lokalnymi społecznościami są również cenną wartością dla uzasadnienia realizacji ich celów społecznych. Najczęściej organizacje pozarządowe wkraczają z pomocą ludziom w sytuacjach, gdy nie mogą sami zaspokoić swoich potrzeb, a władza publiczna nie jest w stanie dostatecznie im pomóc¹⁰.

Organizacje trzeciego sektora, doceniając istotność komunikowania się z otoczeniem, mają za zadanie informowanie otoczenia o: ważności celów, dla których zostały one powołane, nadrzędności świadczenia usług dla członków lub wspólnoty, a nie poszukiwania własnego zysku, autonomicznym zarządzaniu, demokratycznym procesie decyzyjnym, prymacie ludzi i pracy w stosunku do kapitału przy podziale dochodu, lokalnym zakorzenieniu¹¹.

Ważnym zagadnieniem jest namysł nad sposobami docierania do odbiorców z ww. informacjami. W sytuacji współczesnego tłoku komunikacyjnego niewystarczające jest powściągliwe informowanie o swojej działalności, o celach i potrzebach, które organizacja stara się zaspokajać. Trzeba podejmować działania wykorzystujące różne kanały komunikacyjne, by zwiększać krąg osób, który może zapoznawać się z informacjami, które są ważne dla działalności NGO.

W tym kontekście należy dostrzec rolę m.in. mediów internetowych. Współcześnie, za pomocą narzędzi internetowych, można skuteczniej budować markę i promować organizację pozarządową niż w przypadku mediów tradycyjnych¹². Fakt posiadania strony www i publikacja treści wartościowych z punktu widzenia informacyjno-edukacyjnego jest podstawową strategią. Warto pamiętać, że publikowanie oraz promocja popularnych i wysokiej jakości treści powoduje, że użytkownicy w sposób naturalny je udostępniają, co bezpośrednio wpływa na poprawę pozycji strony danej organizacji w popularnych wyszukiwarkach¹³. Przyciągnięcie uwagi i zainteresowanie

¹⁰ T. Sondej, *Komunikacja organizacji pozarządowej z otoczeniem*, „Marketing i zarządzanie” 2016, nr 4(46), s. 214-215.

¹¹ Ibidem, s. 215.

¹² M. du Vall, *Efektywność działań polskich organizacji pozarządowych w dobie nowych mediów*, Kraków 2017, s. 122.

¹³ Ibidem, s. 133.

treścią jest pierwszym krokiem w pozyskiwaniu beneficjentów czy darczyńców przez organizację. Ważne jest, by te działania były konsekwentne. Współczesność narzuca konieczność korzystania w tym zakresie również z *social mediów*. Działanie w tym zakresie zakłada aktywność długofalową, wymagającą cierpliwości, ponieważ nie przynosi sukcesu z dnia na dzień. Ważne jest budowanie sieci kontaktów i relacji z osobami, organizacjami oraz instytucjami, z którymi łączą organizację podobne wizje a także cele. Konieczna jest więc znajomość sposobu działania poszczególnych kanałów komunikacji.

Szczególnie interesująca jest funkcja edukacyjna, realizowana za pomocą środków komunikacji przez organizacje pozarządowe. Uczestniczą one w realizacji projektów, przedsięwzięć edukacyjnych. Niezależnie od formy działań ich wpływ na system kreowania wiedzy staje się zauważalny. Organizacje pozarządowe realizują zadania publiczne na dobre wpisując się w praktykę działań zarówno administracji rządowej, jak i samorządowej.

Odnosząc to zadanie do osób poszkodowanych przestępstwem, realizowane jest przekazywanie informacji na temat specyfiki bycia stroną przestępstwa, poruszania się w szeroko rozumianej przestrzeni wymiaru sprawiedliwości, uprawnień obywatela pokrzywdzonego, sposobów poszukiwania skutecznej pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem osób najslabszych (m.in. dzieci, seniorów, chorych). Istotne jest więc skuteczne dotarcie z rzetelną informacją do odbiorców.

OŚRODKI POMOCY OSOBOM POKRZYWDZONYM PRZESTĘPSTWEM (OPOPP)

Państwo ma za zadanie m.in. chronić swoich obywateli przed przestępcami, dać im poczucie bezpieczeństwa, a w razie gdyby doszło do ich skrzywdzenia – co może wiązać się z pogorszeniem stanu zdrowia, wyrządzeniem szkody w majątku oraz poczuciem krzywdy – udzielić im pomocy oraz schwytać i ukarać sprawców.

Wiele krajów, w tym Polska, zdecydowało się wprowadzić rozwiązania prawne umożliwiające udzielanie pomocy osobom doświadczającym negatywnych następstw przestępstw. Na mocy umowy o dofinansowanie podpisanej między Ministerstwem Sprawiedliwości RP i Komisją Europejską realizowany jest projekt „Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw”. Ideą, która przyświecała powstaniu tego przedsięwzięcia była chęć stworzenia zintegrowanego systemu pomocy pokrzywdzonym przestępstwem.

Jednym z głównych źródeł finansowania tej działalności jest Fundusz Pomocy Pokrzywdzonym i Pomocy Postpenitencjarnej, z którego środków organizacjom pozarządowym w Polsce udzielane są dotacje z przeznaczeniem na działalność prowadzoną w zakresie wspierania osób poszkodowanych przestępstwem oraz osobom im najbliższym. Dysponentem funduszu jest Minister Sprawiedliwości¹⁴.

W ramach wspomnianej Sieci na terenie całego kraju funkcjonują 43 Okręgowe Ośrodki Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem, a w ramach nich dodatkowo 234 Lokalne Punkty Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem¹⁵. Działalność Sieci opiera się na wielopoziomowej współpracy pomiędzy instytucjami (m.in. jednostkami samorządu terytorialnego, policji, wymiaru sprawiedliwości, służbami pomocy społecznej, szkołami, oraz organizacjami pozarządowymi, kościelnymi i innymi) zajmującymi się udzielaniem pomocy. Ich celem jest zapewnienie kompleksowego wsparcia ofierze przestępstwa oraz przywrócenie jej, na ile to możliwe, do stanu sprzed traumatycznego wydarzenia.

Wsparcie kierowane jest do osób, które doświadczyły przestępstw, takich jak: przemoc domowa, niealimentacja, oszustwo, kradzież, wypadki komunikacyjne, pobicie, przestępstwa na tle seksualnym, stalking, mobbing, handlem ludźmi, bezprawne wykorzystanie danych osobowych i inne.

Ośrodki zapewniają wsparcie w uzyskaniu bezpłatnej, poufnej i profesjonalnej pomocy prawnej, psychologicznej, socjalnej i innych świadczeń. Najbardziej oczekiwane przez pokrzywdzonych formy pomocy to m.in. pomoc psychologiczna, prawna, dofinansowanie czynszu, pokrycie kosztów odzieży, środków czystości i higieny, terapia indywidualna, pokrycie kosztów tymczasowego zakwaterowania, finansowanie przejazdów, udzielanie wsparcia w postaci bonów żywnościowych, dofinansowanie edukacji, pokrycie kosztów artykułów medycznych¹⁶.

Przykładem organizacji pozarządowej, która tworzy Okręgowy Ośrodek Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem (OPOPP) jest Katolickie Stowarzyszenie Pomocy Osobom Potrzebującym AGAPE w Lublinie. Instytucja ta została powołana do życia dekretem księdza arcybiskupa

¹⁴ Obszary pomocy, <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/fs-obszary-pomocy> [dostęp: 16.12.2024].

¹⁵ Lista placówek, <https://www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl/pl/znajdz-osrodek-pomocy/> [dostęp: 16.12.2024].

¹⁶ *Informacja o wynikach kontroli: Pomoc ofiarom przestępstw w ramach Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym (Funduszu Sprawiedliwości)*, Warszawa 2018, s. 12.

Metropolity Lubelskiego Józefa Życińskiego w dniu 11 września 1998 roku. Od początku swojego istnienia stowarzyszenie prowadziło grupy wsparcia dla osób uzależnionych i członków ich rodzin. Tego rodzaju działalność cieszyła się dużym zainteresowaniem ze strony mieszkańców Lubelszczyzny.

Wraz z upływem czasu stowarzyszenie rozszerzało stopniowo swoją działalność obejmując opieką i wsparciem, oprócz osób uzależnionych, również te, które doświadczały przemocy domowej, a także były ofiarami innych przestępstw. Powiększono również obszar działania poprzez otwieranie filii w kolejnych miastach województwa lubelskiego, m.in. w: Puławach, Rykach, Chełmie, Kraśniku, Opolu Lubelskim, Lubartowie, Włodawie, Białej Podlaskiej, Radzyniu Podlaskim. Od 2008 roku Stowarzyszenie AGAPE prowadzi OPOPP, w ramach którego pracują psychologowie, pedagodzy, terapeuci, psychiatrzy, asystenci, pracownicy socjalni, duszpasterze. Wszyscy zainteresowani mogli uzyskać podstawową i fachową pomoc, a także informacje o specjalistycznych placówkach zajmujących się osobami wymagającymi szczególnego wsparcia.

Stowarzyszenie pracuje pod kierownictwem kolejnych prezesów, którzy powoływani są przez Metropolitę Lubelskiego. Byli nimi m.in. ks. Mariusz Ostrowski SCJ, ks. dr Rafał Pastwa i obecny prezes ks. Marek Szołdra¹⁷.

KONKLUZJA

Stowarzyszenie AGAPE wpisuje się w działania komunikacyjne skierowane wobec osób pokrzywdzonych przestępstwem. Każdy specjalista funkcjonujący w strukturach OPOPP dba o właściwy przekaz informacji w kontakcie interpersonalnym z klientami. Uwzględniając ich szczególną i trudną sytuację życiową, wykorzystując wszelkie zasady skutecznej komunikacji, stara się dotrzeć do każdej osoby potrzebującej wsparcia z rzetelną informacją, uwzględniając wszelkie czynniki – merytoryczne i osobowościowe – w celu zbudowania wiarygodnego, autentycznego i odpowiedzialnego przekazu.

Stowarzyszenie prowadzi również spójną komunikację w wymiarze społecznym, komunikując wiarygodną wiedzę, docierając ze swoim przesłaniem, informując o celach i misji organizacji, konsekwentnie buduje własny wizerunek. Działalność w tym zakresie prowadzona jest z wykorzystaniem

¹⁷ M. Łuka, R.J. Pastwa, *Pedagogiczne i medioznawcze aspekty przeciwdziałania przemocy*, Lubin 2020, s. 36-37.

kontaktów ze środowiskiem lokalnym, przestrzeni wirtualnej, tworzeniem i kolportowaniem materiałów edukacyjnych.

Wszystkie tego typu działania komunikacyjne przyczyniają się do skutecznego realizowania zadań przypisanych do funkcjonowania Ośrodków Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepęstwem.

Zadowolenie klientów oraz przejrzystość w zakresie bezpłatnie świadczonego wsparcia powoduje, że instytucja jest rozpoznawana w środowisku lokalnym, udzielane poradnictwo jest polecane znajomym, rodzinie, sąsiadom, na stałe wpisało się więc w siatkę pomocy osobom pokrzywdzonym przęstwem w województwie lubelskim.

BIBLIOGRAFIA

- Adamiak P., *Wizerunek organizacji pozarządowych. Raport z badania*, Warszawa 2015.
- du Vall M., *Efektywność działań polskich organizacji pozarządowych w dobie nowych mediów*, Kraków 2017.
- Frydrychowicz S., *Zaburzenia komunikacji interpersonalnej w świetle wybranych aspektów sytuacji komunikacji*, „Czasopismo Psychologiczne” 2013, tom 19, nr 2, s. 315-326.
- Gurmińska K., *Emocje w relacjach interpersonalnych a rozwiązywanie konfliktów*, „Nowoczesne systemy zarządzania” 2012, vol. 7, nr 1, s. 225-234.
- Hogan K., *Psychologia perswazji*, Warszawa 2001.
- Informacja o wynikach kontroli: Pomoc ofiarom przęstw w ramach Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym (Funduszu Sprawiedliwości)*, Warszawa 2018.
- Jestem pokrzywdzony przęstwem i co dalej? Poradnik dla pokrzywdzonego*, red. Sroka T., Kraków 2008.
- Łęcki K., Szóstak A., *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999.
- Łuka M., Pastwa R.J., *Pedagogiczne i medioznawcze aspekty przeciwdziałania przemocy*, Lubin 2020.
- McKay M., Davis M., Fanning P., *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, 2022.
- Morawski A., *Wykorzystanie potencjału organizacji pozarządowych w procesie zarządzania kryzysowego*, Warszawa 2014.
- Reboul O., *Kiedy słowo jest bronią*, [w] *Język i społeczeństwo*, red. M. Głowiński, Warszawa 1980, s. 299-338.
- Sondej T., *Komunikacja organizacji pozarządowej z otoczeniem*, „Marketing i zarządzanie” 2016, nr 4(46), s. 213-224.
- Stawnicka J., *„Kiedy słowo jest bronią...” – wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych*, [w] *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*, red. J. Stawnicka, Katowice 2010, s. 33-53.