

Mgr Monika Sabaj-Sidur<sup>1</sup>  
Instytut Psychologii  
Wydział Nauk Społecznych  
Katolicki Uniwersytet Lubelski

## Francuski system pomocy psychologiczno-prawnej dla ofiar

### French system of psychological and legal help for victims

**Abstrakt:**

Fala terroryzmu przechodząca przez niemal wszystkie kraje Europy oraz wzrost świadomości nadużyć względem drugiej osoby powodują, że kraje europejskie muszą mierzyć się z wyzwaniem udzielania profesjonalnej pomocy poszkodowanym. Francja jest prekursorem w dziedzinie wsparcia i pomocy ofiarom. Stowarzyszenia świadczące darmową pomoc psychologiczną i prawną znajdują się w każdym departamencie i łączą się w federację, której przewodzi *France Victimes*. Organizacja łączy i koordynuje pracę lokalnych ośrodków, prowadzi szkolenia, platformę telefoniczną, podejmuje współpracę międzynarodową oraz na terytorium kraju. Dzięki takiej strukturze i podejmowanym działaniom ofiary mają szybki dostęp do informacji, pomocy i wsparcia świadczonego przez profesjonalistów w jednym miejscu. Wszelka udzielana pomoc bazuje na dialogu z klientem.

**Słowa kluczowe:**

France Victimes, przemoc, terroryzm, ofiary, sprawiedliwość naprawcza

**Abstract:**

The wave of terrorism passing through almost all European countries and the increase of awareness of abuse against the other person cause that European countries have to face the challenge of providing professional assistance to the victims. France is a precursor in the field of support and assistance to victims. Societies providing free psychological and legal help are in every department and are united in a federation led by *France Victimes*. The organization combines and coordinates the work of local centers, conducts trainings, a telephone platform, undertakes international cooperation and on the territory of the country. Thanks to this structure and actions taken, the victims have quick access to information, assistance and support provided by professionals in one place. All help is based on dialogue with the client.

**Key words:**

France Victimes, violence, terrorism, victims, restorative justice

#### 1. Struktura ośrodków pomocy psychologiczno-prawnej i ich zadania

Francja jest prekursorem w dziedzinie wsparcia ofiar. System pomocy prawnej i psychologicznej dla ofiar i ich rodzin działa we Francji bardzo sprawnie, ponieważ skupia w federację 130 stowarzyszeń, dzięki zmianie statutu stowarzyszenia w czerwcu 2004 roku. Instytucje są zlokalizowane we wszystkich departamentach oraz na terytoriach zamorskich

---

<sup>1</sup> Autorka jest stażystką w Institut National d'aide aux Victimes et de Médiation; Paris Aide aux Victimes, Paryż, Francja; Service Intercommunal d'aide aux Victimes, Roubaix, Francja.

Francji<sup>2</sup>. To sprawia, że ofiary mają możliwość skorzystania z pomocy w stosunkowo szybkim czasie i blisko miejsca zamieszkania. W sytuacjach kryzysowych, takich jak np. zamach terrorystyczny, pobliskie organizacje mogą bezpośrednio udzielać pomocy potrzebującym.

Centrum stowarzyszeń mieści się w Paryżu, do 2016 roku istniało pod nazwą INAVEM – *Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation*, natomiast w 2017 roku zmieniło nazwę na *France Victimes*. Już w 1982 roku powstawały pierwsze asocjacje pomagające ofiarom (Asso AV), INAVEM zostało utworzone w 1986 roku (Lacène i Mons, 2016; Damiani, 2001).

Federacja jest finansowana przez kilka ministerstw, z których pierwszym jest Ministerstwo Sprawiedliwości (Lacène i Mons, 2016)<sup>3</sup>.

Głównym celem Federacji jest promowanie i rozwój pomocy ofiarom, rozwój praktyk mediacyjnych i innych środków.

Najważniejszymi celami *France Victimes* są:

- definiowanie i ocena misji pomocy ofiarom,
- koordynacja i wsparcie stowarzyszeń wspierających pokrzywdzone osoby,
- informowanie i poszerzanie świadomości profesjonalistów i opinii publicznej, dotyczącej pomocy ofiarom<sup>4</sup>.

*France Victimes* podejmuje istotne, kompleksowe działania:

- ułatwia i promuje komunikacje i współdziałanie lokalnych stowarzyszeń oraz koordynuje ich prace, promując lokalne inicjatywy,
- współpracuje z ośrodkami udzielającymi wsparcia w krajach Unii Europejskiej,
- zapewnia multidyscyplinarne szkolenia dla kadry i wszelkich instytucji zainteresowanych pomocą ofiarom,
- prowadzi całodobową linię wsparcia telefonicznego *08Victimes*,
- prowadzi akcje dotyczące sprawiedliwości naprawczej,
- organizuje memoriały, prowadzi akcje informacyjne, wspiera lokalne inicjatywy,
- tworzy raporty, dokumentacje dotyczące ofiar i udzielanego wsparcia,
- reprezentuje stowarzyszenia wspierające ofiary na poziomie krajowym, europejskim i międzynarodowym,
- rozwija badania i opracowania związane z celem federacji,
- proponuje wszelkie zmiany legislacyjne lub regulacyjne w celu poprawy praw ofiar,
- promuje pracę, refleksję i wymiany międzynarodowe w obszarach działania Federacji,

---

<sup>2</sup> <http://www.france-victimes.fr/> *France Victimes*, data dostępu: II 2019

<sup>3</sup> <http://www.france-victimes.fr/> *France Victimes*, data dostępu: II 2019

<sup>4</sup> Tamże.

- zapewnienia przestrzeganie i wdrażanie krajowych, europejskich i międzynarodowych porozumień, konwencji i innych instrumentów dotyczących praw ofiar<sup>5</sup>.

*France Victimes* buduje sieć wsparcia i współpracy między różnymi organizacjami i stowarzyszeniami zajmującymi się pomocą ofiarom. Ośrodki pomocy zatrudniają prawników i psychologów. Mogą również zatrudniać mediatorów, asystentów socjalnych i innych pracowników administracji.

Z darmowej pomocy świadczonej w tych instytucjach mogą korzystać osoby, wobec których toczy się postępowanie sądowe lub które są ofiarami. Słowo *ofiara* na gruncie francuskim jest bardzo szeroko rozumiane. Ofiarami są osoby doświadczające przemocy domowej, seksualnej, przemocy w pracy, związanej z byciem w sekcie, molestowania moralnego, przestępstw, cyberprzestępczości, handlu ludźmi, wykorzystywania, znęcania się psychicznego, ofiary katastrof lub wypadków komunikacyjnych, ofiary ataków terrorystycznych i ich rodziny i.t.d.

Przez *ofiara* w kontekście pomocy instytucjonalnej Damiani (2001, s. 176-179) rozumie każdą osobę, która przeszła akt sankcjonowany przez Kodeks karny (m.in. umyślny zamach, napaść na tle seksualnym, ataki terrorystyczne itp.). Termin ten może również odnosić się do osób, które doświadczyły "katastroficznego" zdarzenia, takiego jak: katastrofa naturalna, katastrofa technologiczna, wojna, wypadek indywidualny lub zbiorowy (tamże). W stowarzyszeniach pomocy ofiarom najczęściej udzielają psycholodzy i prawnicy.

Wsparcie prawników jest również bardzo istotne - towarzyszą ofiarom, jednak nie mają misji reprezentowania ich interesów w sądzie. Wysłuchują pokrzywdzonych, informują, instruują, prowadzą, a w razie potrzeby, wspierają prawnie i psychologiczne w czasie trwania całego procesu sądowego. Wsparcie ofiar zapewniają głównie prawnicy i psychologowie (tamże).

Rzadko można określić długość czasu, w jakim będzie świadczona usługa, ponieważ często jest on uzależniony od okresu trwania procesu karnego. Sprawy niekiedy ciągną się latami, informacje o toczącym się postępowaniu przychodzą często nagle i w nieoczekiwanym momencie. Może to skutkować ponowną destabilizacją klienta korzystającego ze wsparcia psychologicznego bądź uczestniczącego w terapii. W takich sytuacjach nieoceniony jest kontakt osoby potrzebującej z profesjonalistą. Możliwość porozmawiania na temat danej sprawy i udzielone wsparcie zazwyczaj przynoszą ulgę osobie cierpiącej.

W zależności od przypadku, pomoc psychologiczna może być udzielana indywidualnie lub zbiorowo. Istotne jest, by podkreślić, że spotkania odbywają się bezpośrednio z terapeutą czy prawnikiem w lokalach stowarzyszeń. Jest to bardzo ważne,

---

<sup>5</sup> Tamże.

ponieważ uczy ofiary dialogu, normalnego zachowania się w sytuacjach społecznych, zmusza do kontaktu, choćby formalnego z innymi ludźmi. Są to umiejętności kluczowe, które często uległy negatywnym przemianom pod wpływem traumatycznych doświadczeń.

Jednak w wyjątkowych sytuacjach stowarzyszenia i organizacje wychodzą naprzeciw osobie np. gdy ta nie może się poruszać, bo przebywa w szpitalu lub jest unieruchomiona w domu - specjaliści mogą na prośbę ofiary świadczyć poradnictwo drogą telefoniczną lub mailową.

Po zamachach 13 listopada 2015 roku, obserwując ogromne potrzeby otrzymywania wsparcia przez ofiary niebezpośrednie zamachów terrorystycznych wyrażono zgodę na świadczenie pomocy również takim osobom.

Warto dodać, że po zamachach utworzono specjalne ośrodki pomocy psychologiczno-prawnej tylko dla ofiar zamachów terrorystycznych i ich rodzin. Przykładem takiego miejsca jest Paris Aide aux Victimes. Ofiary niebezpośrednie korzystały przede wszystkim z pomocy i wsparcia psychologa. Ofiarami niebezpośrednimi są osoby, które nie miały bezpośredniego kontaktu z terrorystą, ale jego atak wpłynął negatywnie na jednostkę, która przebywała nieopodal zamachu w danym momencie. Jest to niezwykle ważny krok w patrzeniu na zjawisko wiktyologii. Gdy dochodzi do katastrof czy zamachów, ofiary niebezpośrednie potrzebują równie dużego wsparcia. Praca z takimi osobami jest często nawet trudniejsza, niż z bezpośrednimi ofiarami, ponieważ zazwyczaj posiadają takie same objawy jak bezpośredni uczestnicy, jednak nie występują u nich bezpośrednie wspomnienia danego wydarzenia, na których zazwyczaj na początku opiera się praca terapeutyczna. Ze wsparcia mogą także korzystać krewni i przyjaciele ofiar terroru.

Kolejnym obszarem wsparcia ofiar przez *France Victimes* jest 08Victimes, całodobowa linia telefoniczna. Osoby potrzebujące łatwo zapamiętują numer telefonu, ponieważ wystarczy na klawiaturze wybrać cyfry, pisząc słowo „victimes” - ofiary. Dzięki temu osoby mogą skorzystać z linii w kryzysowej sytuacji braku dostępu do internetu, gdzie zamieszczony jest numer. Osoby odbierające telefon przeprowadzają bardzo dokładny wywiad, pytają czego dotyczy problem i jakie są oczekiwania osoby, co do sposobu pomocy. W zależności od sprawy osoba jest przekierowywana do lokalnego ośrodka pomocy lub też podawane są jej dane, dzięki którym może otrzymać potrzebne jej wsparcie np. grupy wsparcia, numer telefonu, pod którym można porozmawiać z drugą osobą i liczyć na to, że będzie się wysłuchanym.

Osoba prowadząca wywiad korzysta z pomocy programu komputerowego, który pomaga przeprowadzić rozmowę w ustrukturalizowany sposób, tak by nie pominąć najważniejszych informacji. Program ten jednocześnie jest bazą kontaktów z ośrodkami pomocy. Osoba pomagająca podczas rozmowy zaznacza w programie to, czego dotyczy sprawa i inne szczegóły z nią związane, dzięki czemu osoba dzwoniąca dostaje przygotowane adresy i telefony do instytucji, które mogą pomóc w określonej sprawie.

Ponadto dzięki takiemu programowi można łatwo zbierać dane o telefonujących ofiarach, co przyczynia się do lepszego określenia charakterystyki osób pokrzywdzonych we Francji, a w związku z tym do wdrażania efektywniejszych systemów pomocy. Telefon 08Victimes działa 7 dni w tygodniu. W 2015 roku odebrano 21 264 połączenia telefoniczne. Jest to kolejny dowód na to, jak istotną rolę pełni dialog z drugim człowiekiem w sytuacji trudnej (de Kerckhove i Bellucci, 2016).

*France Victimes* współpracuje z innymi zagranicznymi ośrodkami, prowadzi szkolenia i wyjaśnia zintegrowaną strukturę systemu pomocy we Francji przedstawicielom innych państw. Współpraca międzynarodowa przebiega również w drugą stronę, przedstawiciele *France Victimes* podróżują do innych krajów obserwując inne systemy, skąd czerpią inspiracje do doskonalenia pomocy w kraju. Przykładem takich działań może być ścisła współpraca z Francji z Kanadą, dotycząca systemu sprawiedliwości naprawczej (*Justice restaurative*). Jeśli chodzi o wpływ *France Victimes* - to we Francji jest liderem pomocy, w Europie członkiem *Victim Support Europe*, w świecie inspiracją dla innych krajów (Lacène i Mons, 2016).

Kolejne działanie organizacji jest ściśle związane z prawem. Przedstawiciele federacji biorą udział w rozmowach z ministrami dotyczącymi wdrażania dyrektyw, ustanawiania praw i pomocy ofiarom. Organizacja współdziała również z korporacjami. Współpraca polega na wdrażaniu wypracowanych systemów wsparcia i procedur postępowania wobec pracowników owych firm w sytuacji naruszenia prawa w miejscu pracy. Instytucja kooperuje m.in. z Francuskimi Liniami Kolejowymi (*Société Nationale des Chemins de fer Français - SNCF, RATP*), sieciami sklepów, jak również z takimi instytucjami jak: policja czy straż pożarna. W przypadku nadużyć, dyskryminacji, wypadków czy katastrof komunikacyjnych współpraca umożliwia szybsze uzyskanie pomocy psychologicznej i prawnej przez ofiary, a w związku z tym również szybsze wypłaty odszkodowań.

*France Victimes* zajmuje się również szkoleniem specjalistów umożliwiającym globalną i interdyscyplinarną opiekę nad ofiarami. Profesjonaliści szkolą osoby pracujące w stowarzyszeniach - psychologów, prawników, asystentów socjalnych, mediatorów, osoby pracujące w telefonach wsparcia i innych; jak również partnerów zewnętrznych zainteresowanych pomocą ofiarom. Główne moduły prowadzonych szkoleń to: przyjmowanie klientów, słuchanie i towarzyszenie ofiarom; globalne i interdyscyplinarne wsparcie (prawo, typologie ofiar i przestępstw); umiejętności biznesowe w zarządzaniu stowarzyszeniem; poprawa sytuacji prawnej, interwencje psychologiczne, mediacje karne i administracja; sprawiedliwość naprawcza<sup>6</sup>. Dzięki działaniom szkoleniowym kadra może ustawicznie podnosić swoje kompetencje, a w związku z tym doskonalić jakość świadczonych usług.

---

<sup>6</sup> <http://www.france-victimes.fr/> *France Victimes*, data dostępu: II 2019

Federacja zajmuje się również organizacją różnych wydarzeń np. memoriałów ku pamięci ofiar zamachów terrorystycznych, akcjami informacyjnymi, kampaniami, wspiera lokalne inicjatywy poruszające istotne w danym czasie problemy. Rokrocznie organizuje obchody dnia ofiary.

## 2. Rodzaje świadczonej pomocy

Osoby kontaktujące się z organizacją zostają poinformowane o rodzajach świadczonego wsparcia. Ofiary najczęściej korzystają ze wsparcia prawnika i psychologa. Prawnik pomaga w przygotowaniu odpowiednich pism i dokumentów do sądu, instruuje, jakie są kolejne kroki postępowania w danej sprawie, pomaga w zrozumieniu decyzji wydawanych przez sąd, świadczy wsparcie prawnicze aż do zakończenia sprawy sądowej. Niejednokrotnie wsparcie poszkodowanych zaczyna się od konsultacji prawnej, gdzie specjalista informuje również o możliwości skorzystania z usług psychologa.

Udział psychologa w procesie pomagania zależy on od potrzeb ofiary. Niekiedy wystarczy tylko wsparcie psychologiczne, jednak zazwyczaj osoby wymagają terapii psychologicznej i systematycznych spotkań. Niektórzy z psychologów są również psychoterapeutami. W rozmowach psychologowie podkreślają, że w ich pracy nie jest istotne, jakie nurty teoretyczne są im bliskie, ale najważniejszy jest realny kontakt i relacja z pacjentem, co jest czynnikiem leczącym w terapii.

Trudno jest precyzyjnie określić czas terapii z powodu tego, iż ofiary mogą być doświadczane przez różnorodne sytuacje traumatyczne oraz przejawiać wiele różnych objawów. Pacjenci zazwyczaj korzystają z terapii od kilku miesięcy nawet do kilku lat. Istotnym czynnikiem w procesie powrotu do normalności jest historia pacjenta, jego bagaż doświadczeń, stan psychofizyczny w momencie dramatycznego wydarzenia oraz wsparcie społeczne i stan psychofizyczny po danej sytuacji oraz osobowość.

To samo doświadczenie przemocy może spowodować inne skutki u różnych osób i zależeć od sytuacji poprzedzającej wydarzenie np. bycie bezpośrednim świadkiem zamachu u osoby, która ma depresję i w przeciągu ostatniego roku straciła trzy bliskie osoby prawdopodobnie odcisnie znacznie mocniejsze piętno w jej życiu, niż u jednostki, która ma małe dziecko, wspierającą rodzinę i dostała awans w pracy.

W relacji terapeutycznej psycholog powinien być dla klienta niczym „*brzezi łagodnej doliny*”, osoba może po nich wyjść z doliny do góry, a jednocześnie, nie może spaść niżej i czuje się bezpiecznie dzięki oparciu specjalisty.

W niektórych stowarzyszeniach są również zatrudnieni asystenci socjalni. Osoby korzystają z ich wsparcia w sytuacji, gdy mają trudności w socjoekonomicznym funkcjonowaniu np. nie wiedzą jak wrócić na rynek pracy po traumatycznym wydarzeniu, mają problemy w podejmowaniu codziennych aktywności, takich jak: robienie zakupów,

poruszanie się z wykorzystaniem komunikacji miejskiej, planowaniem budżetu itp.

### 3. Przykłady wsparcia rodziny

Każda rodzina posiada pewne określone strukturalne właściwości, jedną z nich jest współzależność. Oznacza to, osoby i podsystemy tworzące cały system, wpływają na siebie wzajemnie i są od siebie zależne. Ponadto zmiana jednego elementu (członka rodziny) powoduje zmianę całego systemu (Von Bertalanffy, 1975, za: Plopa, 2015).

Podążając tym tokiem rozumowania wsparcie ofiary jest tak naprawdę wsparciem całej rodziny. Nawet gdy tylko jednego z jej członków dotyka jakieś wydarzenie traumatyczne oddziałuje to silnie na wszystkich członków rodziny. Trauma jest czymś, co dotyka najgłębszych warstw życia człowieka, ponieważ zazwyczaj łączy się z konfrontacją ze śmiercią. Jak donoszą ofiary po stresujących wydarzeniach nic nie pozostaje takie samo, jak dotychczas. Zmienia się spojrzenie na świat, hierarchia wartości, stosunek do rodziny, często powrót do normalnego funkcjonowania bez profesjonalnego wsparcia jest niemal niemożliwy. Członkowie rodziny również relacjonują zmiany zachowania i funkcjonowania krewnego, który doświadczył traumatycznego wydarzenia.

Oprócz indywidualnej pomocy ofiarom instytucje udzielają pomocy rodzinom. Bardzo często osoby zgłaszają się z problemem przemocy domowej. W takich sytuacjach pomoc jest udzielana wszystkim członkom rodziny, którzy chcą korzystać ze wsparcia. Jako przykład można podać historię przemocy domowej, w której ofiarami byli matka i dziecko, a oprawcą ojciec. W sprawie sąd zarządził możliwość widywania się ojca z dzieckiem pod dozorem. Oprócz wsparcia prawnego podczas całego procesu sądowego rodzinie udzielano wsparcia psychologicznego. Z psychoterapii korzystała matka i dziecko, dziecko miało również dodatkowe spotkania z psychologiem, mające na celu przygotowanie chłopca do spotkań z ojcem, podczas których był obecny psycholog.

Może się zdarzyć, że krewny dorosłej ofiary prosi o konsultację. Małżonek, rodzic, brat lub siostra mogą kontaktować się z psychologiem stowarzyszenia. Z drugiej strony zapotrzebowanie to jest znacznie częstsze ze strony rodziców dzieci-ofiar. W tym przypadku, po badaniu psychologicznym, dziecko jest kierowane do ośrodka psychiatrii dziecięcej, z którym stowarzyszenie podpisało konwencję. Rodzice, którzy są pozbawieni środków do życia, korzystają z pomocy psychologicznej stowarzyszeń, aby ponownie stać się dla swoich dzieci samowystarczalnym źródłem pomocy. Regularnie przyjmowani są również rodzice zamordowanych dzieci. W takich sprawach podejmowane są na ogół długoterminowe oddziaływania terapeutyczne (Damiani, 2001).

#### 4. Rola kontaktu i dialogu w procesie pomagania

Długie procedury, częste przesłuchania, ekspertyzy, kontakty z lekarzem, ubezpieczycielem, policjantem, prawnikiem, ekspertem itp. to wszystko sprawia, że ofiara musi udać się do wielu miejsc i wielokrotnie opowiadać o tym, co się jej przydarzyło. Poszkodowani nie są w stanie, przynajmniej na początku, zrozumieć zróżnicowania ról i misji każdego ze specjalistów. Psycholog może odgrywać rolę łącznika i przywracać psychiczną ciągłość poprzez ustanowienie jednolitej struktury interwencji. Dzięki temu wyjątkowemu spotkaniu doświadczenie traumatyczne może stać się realne, reprezentowane i być częścią historii i przeszłości (tamże).

Osoby dotknięte traumą mogą znajdować się w stanie psychicznej bezradności, a jedynie pomoc w zwerbalizowaniu cierpienia, nawet jeśli jest bolesna, pozwoli im nadać znaczenie, jakie miało dla nich traumatyczne wydarzenie. Autentyczny kontakt i relacja z drugim człowiekiem są w stanie zmniejszyć cierpienie i poprawić funkcjonowanie pokrzywdzonej osoby.

Psycholog porusza temat odczuć, dolegliwości, emocji, wspomnień, myśli, dlatego pokrzywdzeni są w stanie lepiej zrozumieć to, co się z nimi dzieje. Poprzez nadanie osobistego znaczenia wydarzeniu pokrzywdzeni mogą uwolnić się od statusu ofiary, który może ich w pewien sposób ograniczać. W istocie nie chodzi tylko uwolnienie się od statusu ofiary, ale przede wszystkim o uzyskanie statusu podmiotu myślącego. Aby postrzegać osobę "poza zdarzeniem", aby zrozumieć, kim jest holistycznie, dana osoba musi ponownie umieścić traumatyczne wydarzenie w całej jej psychicznej ekonomii.

Można jeszcze zapytać co dzieje się z osobami, które nie potrafią wyrazić cierpienia lub niepokoju po doświadczeniu agresji? Dezorganizacja pierwszych dni, miesięcy po wydarzeniu może przyjąć chroniczną postać, a ofiara może coraz głębiej wchodzić w proces wiktyimizacji. W sytuacjach, gdy osoba ma ogromne trudności z mówieniem o tym, co się stało, często nawet doświadcza „ściśniętego gardła” tak, że nie może wypowiedzieć żadnego słowa, wtedy warto zacząć terapię od relaksacji. Ból psychiczny może powodować jeszcze większe cierpienie niż ból fizyczny (Damiani, 2001).

Ważnym przykładem działań *France Victimes* są mediacje. Kiedy sąd zarządza mediacje w ośrodku pomocowym, w którym pracuje mediator prowadzone są rozmowy zmierzające do zgody partnerów w określonej sprawie. Możliwość podjęcia dialogu poprzez strony sporu uczy osoby rozwiązywać konflikty w wolny od agresji sposób. Dzięki mediacji osoby mogą lepiej zrozumieć żądania drugiej osoby, jej oczekiwania i sytuację. Po spotkaniu obu stron konfliktu mediator sporządza raport, w którym zawarte są ustalenia stron i wysyła go do sądu. Działania mediacyjne zapewniają możliwość zidentyfikowania głównych obszarów konfliktów, oczekiwań stron, możliwości dostępnych rozwiązań i wypracowania porozumienia.

Kolejnym obszarem wsparcia ściśle bazującym na kontakcie są działania w ramach sprawiedliwości naprawczej. Mogą z nich korzystać ofiary przestępstw, jak i rodziny ofiar. Przykładem akcji są systematyczne spotkania sprawców przestępstw z ofiarami w więzieniach. Zarówno ofiary, jak i oprawcy, biorą dobrowolny udział w spotkaniach w więzieniu, które poprzedzone są przygotowaniem prowadzonym przez specjalistów. Ofiary nie spotykają się z przestępcami, którzy ich zaatakowali, ale którzy popełnili taki sam lub podobny czyn wobec innych osób. To umożliwia lepsze wczucie się w sytuację tej drugiej osoby, a jednocześnie nie jest tak zagrażające.

W trakcie cyklu spotkań i po ich zakończeniu odbywają się warsztaty ze specjalistami, którzy omawiają co się działo na spotkaniach, osoba ma możliwość dostania dodatkowego wsparcia podczas powrotu do normalności po trudnym doświadczeniu. Takie warsztaty są organizowane zarówno dla grupy więźniów, jak i dla ofiar. Każdy uczestnik ma możliwość rezygnacji z udziału w projekcie w dowolnym momencie (Sayous i Cario, 2016).

Działania tego typu są istotne dla rodzin. Przykładowo z takiej pomocy mogą skorzystać osoby, które straciły członka rodziny np. w wyniku morderstwa. To bardzo trudne doświadczenie pomaga im wrócić do normalności, „zamknąć pewne karty swojej historii”, jak również przebaczyć sprawcom.

Wemmers (2003, s. 174-183) podkreśla, że sprawiedliwość naprawcza jest odpowiedzią na potrzeby ofiar. Zazwyczaj wydanie wyroku przez sąd nie pomaga w powrocie do normalności i niczego nie zmienia. Lepsze funkcjonowanie członka rodziny po udziale w takim projekcie bezpośrednio przekłada się na poprawę relacji w rodzinie (tamże).

Badania quasi-eksperymentalne i kwestionariuszowe dotyczące spotkań ofiar i agresorów potwierdzają pozytywny wpływ sprawiedliwości naprawczej, zarówno na sprawców jak i na ich ofiary, przyczyniając się do poprawy samopoczucia oraz pozytywnych zmian w psychicznym i fizycznym zdrowiu (Rugge i Scott, 2009).

Możliwość kontaktu i podjęcia dialogu z „drugą stroną” ma właściwości terapeutyczne. Ofiary mogą poznać motywy winowajcy, usłyszeć o emocjach, uczuciach i przyczynach, które doprowadziły do danego wydarzenia, poznać myśli towarzyszące oprawcy po zdarzeniu, usłyszeć ich refleksję, a nawet przeprosiny. Natomiast osadzeni mają okazję usłyszeć i uświadomić sobie, że po drugiej stronie stoją osoby, które cierpią, dowiadują się, jak bardzo ich czyn zmienił życie innych, jak wielką krzywdę wyrządzili i mają również możliwość poprosić o przebaczenie. To, co podkreślają zarówno ofiary, jak i osadzeni to fakt, że dzięki takim spotkaniom uświadamiają sobie, że po tej „drugiej stronie” jest człowiek, który tak jak oni przeżywa uczucia, ma potrzeby, marzenia, ale także też popełnia błędy. Bardzo ważnym elementem procesu jest przebaczenie, dzięki któremu osoba, która doznała krzywdy może odzyskać wewnętrzny spokój i równowagę.

Podkreślając istotę kontaktu z drugim człowiekiem, w tym miejscu należy również wspomnieć o telefonach wsparcia. Osoba dzwoniąc ma nadzieję, że ktoś po drugiej stronie słuchawki jej pomoże, wysłucha, zrozumie, podpowie, co ma zrobić w danej sytuacji. Gdy dzwoniący decyduje się otworzyć przed nieznaną osobą i opowiada o tym, co go spotkało, przynosi to uczucie ulgi, osoba wie, że od danej chwili nie pozostaje sama z problemem. Osoby, które czują się samotne mogą dzwonić pod specjalny numer telefonu mogą liczyć na to, że zostaną wysłuchane.

### Zakończenie

Ogólny opis systemu pomocy psychologicznej i prawnej we Francji może stanowić inspirację do doskonalenia wsparcia dla ofiar w Polsce. Złożoność struktury organizacyjnej i ilość podejmowanych działań stanowi swego rodzaju wyzwanie dla innych krajów.

Warto tu podkreślić, że najważniejsze jest, by systematycznie i stopniowo ulepszać system, który powinien chronić potencjalne ofiary, wspierać pokrzywdzonych na każdym etapie ich cierpienia oraz uwrażliwiać społeczeństwo na kwestie przemocy i pomocy poszkodowanym.

Jednak najistotniejszym czynnikiem, który może pomóc osobom pokrzywdzonym jest autentyczny dialog i relacja z drugim człowiekiem, a tego czynnika ludzkiego nie zastąpią żadne struktury czy instytucje. Dialog i porozumienie powinien zaistnieć nie tylko pomiędzy specjalistami i ofiarami, ale również między samymi specjalistami, którzy współpracując ze sobą mogą efektywniej pomagać osobom potrzebującym wsparcia.

Porozumienie jest istotne również w dyskusji między przedstawicielami rządu i organizacji pomocowych. Dzięki niemu wprowadzane ustawy, dyrektywy czy formy pomocy mogą być bardziej efektywne.

### Bibliografia:

- Damiani C. (2001). *L'aide psychologique aux victimes*, (w:) *Oeuvre de Justice et Victimes Volume 1*, R. Cario, D. Salas, L. Harmattan, (ed.), (175-188), Condè-sur-Noireau.
- de Kerckhove M., Bellucci S. (2016). *INAVEM. Rapport 2015*, Paryż.
- Lacène C., Mons O. (2016). *INAVEM. Des professionnels au service des victimes et du lien social*, Paryż.
- Plopa M. (2015). *Psychologia rodziny: teoria i badania*, Kraków: Impuls.
- Rugge T., Scott T-L. (2009). *Restorative Justice's Impact on Participants' Psychological and Physical Health*, Ottawa: Public Safety Canada.
- Sayous B., Cario R. (2016). *Institut Français pour la Justice Restaurative Rapport d'activité 2015*, Pau.
- Wemmers J-A. (2003). *Introduction à la victimologie Paramètres*, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal.
- <http://www.france-victimes.fr/> *France Victimes, data dostępu : II 2019.*