

RESPONSIVE

WP2

Streszczenie Raportu międzynarodowego

Doświadczenia obywateli związane z udziałem w procesach współtworzenia usług

Streszczenie raportu badawczego

Niniejszy raport przedstawia wyniki oraz analizę jakościowego badania empirycznego dotyczącego doświadczeń obywateli związanych z udziałem w procesach współtworzenia usług społecznych w sześciu krajach europejskich: Austrii, Danii, Francji, Polsce, Portugalii i Rumunii. Badanie koncentruje się na doświadczeniach obywateli korzystających z czterech obszarów usług społecznych:

- usług dla osób z niepełnosprawnościami świadczonych w środowisku lokalnym,
- usług w zakresie zdrowia psychicznego,
- usług z zakresu młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym,
- usług na rzecz ochrony dzieci.

Raport stanowi część projektu badawczo-innowacyjnego programu Horyzont Europa „Zwiększanie responsywności na głos obywateli w usługach społecznych w Europie” (RESPONSIVE), realizowanego w latach 2023–2026. Cele badania:

- zebranie opinii zróżnicowanych grup obywateli na temat wpływu ich udziału w cyfrowych i niecyfrowych strukturach konsultacyjne oraz partycypacji w usługach społecznych;
- analiza wydarzeń i procesów partycypacyjnych w celu zrozumienia mechanizmów wyrażania głosu, odpowiedzialności oraz nierówności w zakresie responsywności wobec różnych grup obywateli;
- zbadanie opinii obywateli na temat funkcjonowania informacji zwrotnej, przejrzystości i odpowiedzialności w działaniach partycypacyjnych, w tym poczucia bycia informowanym o znaczeniu przekazywanej wiedzy i doświadczeń na rozwój usług społecznych i na procesy decyzyjne w organizacjach.

Raport ukazuje, w jaki sposób obywatele doświadczają responsywności w czterech powyższych obszarach usług społecznych oraz jaką wiedzę opartą na doświadczeniu wnoszą do procesów ich rozwoju. Struktura raportu obejmuje cztery części: opis metodologii badania, wnioski sektorowe, wnioski przekrojowe oraz podsumowanie wraz z rekomendacjami dla polityki publicznej, praktyki i dalszych badań

1. Metodologia badań

Badanie zostało osadzone w analizie przeprowadzonej Pakietu 1 projektu RESPONSIVE (Rasell i in., 2024) dotyczącej istniejących ram prawnych, politycznych i organizacyjnych w sześciu krajach UE służących włączaniu głosu obywateli w rozwój i wdrażanie spersonalizowanych usług społecznych.

W Pakiecie Roboczym 1 po analizie wstępnych informacji została ustalona następująca definicja Responsywności:

„Responsywność to proces, w którym instytucje uczą się od różnych obywateli korzystających z usług społecznych i reagują na ich perspektywy, zapewniając, że ich głos ma realny wpływ na kształt i funkcjonowanie tych usług.”

Definicja ta została dalej rozwinięta w Niniejszym badaniu przez dodanie perspektywy obywateli korzystających z usług.

Niniejszy raport opiera się na jakościowym projekcie badawczym oraz partycypacyjnym procesie prowadzenia badań z udziałem około 400 użytkowników usług społecznych w Austrii, Danii, Francji, Polsce, Portugalii i Rumunii. Wszyscy uczestnicy to obecni lub byli użytkownicy usług społecznych związanych z jednym lub kilkoma z czterech obszarów: usług dla osób z niepełnosprawnościami, ochrony dzieci, zdrowia psychicznego oraz usług dla młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym.

Dane zbierano w okresie od sierpnia 2023 r. do stycznia 2024 r. i obejmują one jakościowe wywiady indywidualne, wywiady fokusowe, obserwacje oraz warsztaty realizowane z użytkownikami usług we wszystkich czterech obszarach.

W badaniu przyjęto podejście partycypacyjne, którego celem było aktywne zaangażowanie obywateli oraz umożliwienie im współdecydowania o wyborze metod badawczych, procesach zbierania danych i ich analizie. Zgodnie z zasadami demokratycznymi, obywatele posiadający doświadczenie korzystania z usług w czterech analizowanych sektorach wzięli udział w tzw. radach obywatelskich ds. badania użytkowników usług, wnosząc istotny wkład w przebieg procesu badawczego.

2. Wnioski z badań dla czterech obszarów usług społecznych

Analiza doświadczeń obywateli związanych z udziałem w procesach współtworzenia w ramach konsultacji i działań partycypacyjnych w czterech sektorach usług społecznych (usługach dla osób z niepełnosprawnościami, ochronie dzieci, zdrowiu psychicznym oraz usługach skierowanych do młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym) wskazuje na zróżnicowane czynniki sprzyjające responsywności oraz bariery ograniczające jej rozwój w poszczególnych sektorach. Czynniki te są kształtowane przez modele państwa opiekuńczego funkcjonujące w poszczególnych krajach, specyfikę sytuacji życiowej różnych grup docelowych, a także indywidualne uwarunkowania i doświadczenia uczestników. Kluczowe wnioski, uporządkowane według sektorów, przedstawiono poniżej:

2.1 Responsywność w usługach dla osób z niepełnosprawnościami

- Zakres i jakość wsparcia dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami mają kluczowe znaczenie dla ich sytuacji fizycznej, finansowej i zdrowotnej. Ograniczony lub niedostępny dostęp do niezbędnej pomocy naraża je na poważne trudności życiowe oraz ryzyko wykluczenia społecznego.
- Niewystarczające zapewnienie usług środowiskowych wspierających samodzielne życie i włączenie społeczne ogranicza udział osób z niepełnosprawnościami w procesach demokratycznych oraz w rozwoju usług społecznych, zmuszając je do koncentracji przede wszystkim na rozwiązywaniu własnych, pilnych spraw.

- Paternalistyczne podejście do obywateli z niepełnosprawnościami oraz obawy przed utratą przysługujących im usług negatywnie wpływają na ich doświadczenia związane z responsywnością. W obliczu istotnych barier w zabieraniu głosu osoby z niepełnosprawnościami często postrzegają wsparcie ze strony rodziców, bliskich, przyjaciół lub innych osób ze swojej sieci społecznej jako kluczowe dla osiągnięcia realnej responsywności.
- Instytucjonalna polityka „otwartych drzwi” sprzyja zarówno responsywności, jak i partycypacji obywatelskiej. Jednocześnie respondenci wskazują na potrzebę lepszego dostępu do informacji dotyczących dostępnych usług społecznych oraz sposobów ich organizacji.

2.2 Responsywność w usługach na rzecz ochrony dzieci

- Responsywność była najczęściej doświadczana w kontekście zaangażowania w indywidualne sprawy obywateli lub dzieci oraz realnego, pozytywnego wpływu na ich sytuację. Jej poziom znacząco obniżał się w warunkach braku informacji, sztywnych i nienegocjowalnych zasad oraz ograniczonej elastyczności w uwzględnianiu sugestii dzieci.
- Respondenci wskazywali na obawy związane ze składaniem skarg w przypadkach naruszania praw, wynikające z lęku, że wyrażenie krytycznych opinii może negatywnie wpłynąć na relacje z pracownikami socjalnymi.
- Doświadczenia responsywności na poziomie mezo — takie jak udział w Radach Dzieci, zarządach czy spotkaniach grupowych — były nieliczne lub nieobecne. Nawet w przypadkach uczestnictwa w takich strukturach uwaga obywateli koncentrowała się głównie na ich indywidualnych sprawach.
- Nieliczne doświadczenia responsywności na poziomie makro dotyczyły przede wszystkim działań rzeczniczych oraz udziału w grupach, forach lub debatach poświęconych poprawie systemu ochrony dzieci wykraczającej poza poziom pojedynczych usług. W tych sytuacjach obywatele czuli się rzeczywiście wysłuchani i włączeni w procesy decyzyjne.
- Responsywność w indywidualnych sprawach miała często charakter trudny do osiągnięcia i niesystematyczny, o ile nie istniały jasno określone struktury, metody lub podejścia. Jednocześnie strukturalne rozwiązania oparte na bliskich relacjach sprzyjały zarówno responsywności, jak i włączeniu.

2.3 Responsywność w usługach na rzecz zdrowia psychicznego

- Doświadczenia uczestników korzystających z usług zdrowia psychicznego w zakresie responsywności dotyczą przede wszystkim ich indywidualnych spraw, w szczególności dostępu do odpowiednich usług, leczenia medycznego oraz terapii. Dobre zdrowie psychiczne stanowi podstawową potrzebę i kluczowy warunek umożliwiający obywatelom skupienie się na innych obszarach życia, w tym na udziale w procesach demokratycznych.
- Doświadczenia responsywności są ściśle związane z poczuciem bycia wysłuchanym, uznanym i traktowanym z szacunkiem jako osoba. Jednocześnie brak responsywności często wiąże się z doświadczeniem stygmatyzacji wynikającej z problemów zdrowia psychicznego.
- Asymetryczne relacje władzy między personelem a użytkownikami usług stanowią jedną z głównych barier dla responsywności i przyczyniają się do powszechnego lęku przed zabieraniem głosu. W efekcie pojawia się poczucie przynależności do grupy, której głosy nie są postrzegane jako istotne.

- Nieliczne zgłaszane doświadczenia udziału w inicjatywach opartych na pracy rówieśniczej wiązały się natomiast z poczuciem wzmocnienia, horyzontalnych relacji społecznych oraz przynależności do wspólnoty osób, które wzajemnie się rozumieją.

2.4 Responsywność w usługach na rzecz młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym

- Młodzież zagrożona wykluczeniem społecznym mierzy się z wieloma współwystępującymi wyzwaniami — takimi jak wchodzenie w dorosłość, ubóstwo, wykluczenie społeczne, problemy zdrowia psychicznego, trudności mieszkaniowe czy uzależnienia — które ograniczają możliwość skupienia się na responsywności usług, współtworzeniu i partycypacji.
- Doświadczenie responsywności jest ściśle powiązane z poczuciem bycia wysłuchanym oraz realnym zaangażowaniem w procesy decyzyjne. Kluczowym czynnikiem kształtującym te doświadczenia jest relacja z pracownikami pierwszego kontaktu. Szczególnie cenione są sytuacje, w których profesjonaliści podejmują decyzje wspólnie z młodymi ludźmi, a nie wbrew nim, oraz traktują ich potrzeby i aspiracje z należytą powagą.
- Zaufanie odgrywa zasadniczą rolę w budowaniu responsywności. Część uczestników wskazywała jednak na doświadczenia braku responsywności wynikające z ich młodego wieku i postrzegania ich przez profesjonalistów jako „dzieci” pozbawione pełnoprawnego głosu.
- Dla skutecznego ustanowienia responsywności konieczne jest, aby młodzież zagrożona była rzeczywiście wysłuchana przez usługi społeczne, miała możliwość nawiązania osobistej relacji z personelem oraz była traktowana z uwzględnieniem własnej perspektywy. Pracownicy powinni zapewniać poczucie bezpieczeństwa oraz respektować prawo młodych osób do autonomii i samodzielnego podejmowania decyzji.

3. Wnioski dotyczące doświadczeń responsywności obywateli korzystających z usług we wszystkich czterech obszarach

Jednym z pytań wprowadzających skierowanych do uczestników badania było to, jak rozumieją oni i doświadczają responsywności w usługach społecznych, z których korzystają. We wszystkich krajach i sektorach badania stało się jasne, że responsywność jest pojęciem niejednoznacznym, a dla części respondentów wręcz nieznanym, funkcjonującym w wielu różnych znaczeniach. Doświadczenia i perspektywy obywateli pozwalają zaproponować następującą definicję responsywności w usługach społecznych (rozszerzenie dodane na czerwono):

„Responsywność to proces, w którym instytucje uczą się od różnych obywateli korzystających z usług społecznych i reagują na ich perspektywy, aby zapewnić, że ich głos ma realny wpływ na kształt i funkcjonowanie usług, w celu lepszego ich dopasowania do realnych problemów i potrzeb”

Analiza doświadczeń obywateli korzystających z usług koncentruje się na wzorcach i niuansach tych doświadczeń oraz identyfikuje przejawy responsywności na poziomach mikro, mezo i makro, a także kluczowe czynniki sprzyjające responsywności oraz bariery utrudniające jej doświadczanie.

We wszystkich krajach i sektorach uczestnicy skupiali się przede wszystkim **na poziomie mikro**:

- uzyskaniu wsparcia w rozwiązywaniu własnych, indywidualnych wyzwań i problemów; demokracja i procesy demokratyczne w usługach społecznych są zatem ściśle powiązane z

codziennym życiem ludzi;

- budowaniu relacji z pracownikami usług społecznych opartych na wzajemnym szacunku;
- byciu widzianym, wysłuchanym i uznanym za istotę ludzką przez profesjonalistów oraz struktury organizacyjne usług społecznych — czyli poczuciu, że ich głos jest naprawdę słuchany i traktowany poważnie;
- posiadaniu realnej możliwości wyboru usług, wsparcia i leczenia oraz podejmowania decyzji dotyczących własnej sytuacji;
- prowadzeniu dialogu z profesjonalistami, którzy uwzględniają ich potrzeby, nie stygmatyzują ich i podchodzą holistycznie do ich problemów.

Na poziomie **mezo i makro** uzyskano następujące dane:

- Działania, w ramach których obywatele korzystający z usług społecznych doświadczyli responsywności na poziomie lokalnym i krajowym, obejmowały m.in.: spotkania domowe, politykę „otwartych drzwi”, otwarte przestrzenie partycypacyjne, zarządy, spotkania i pracę rówieśniczą, kampanie, fora polityczne oraz organizacje użytkowników.
- Większość uczestników badania miała niewielkie lub żadne doświadczenie z responsywnością na poziomie mezo. Responsywność usług społecznych i możliwość wyrażania głosu na tym poziomie były ściśle powiązane z uczestnictwem w działaniach lokalnych lub krajowych, w organizacjach zrzeszających użytkowników usług oraz w organizacjach pozarządowych działających w społecznościach lokalnych.
- Doświadczenia uczestników na poziomie makro były ograniczone i często frustrujące, ponieważ rzadko obserwowano realne zmiany lub reakcje ze strony usług społecznych jako efekt własnego wkładu. Szczególnie w usługach ochrony dzieci, a w niektórych krajach także w usługach dla młodzieży zagrożonej wykluczeniem, wielu obywateli nigdy nie zostało zaproszonych do udziału w czymkolwiek poza współpracą z pracownikiem prowadzącym ich sprawę.

3.1. Czynniki stymulujące i bariery dla responsywności

Z narracji uczestników dotyczących ich doświadczeń z responsywnością wynika, że różnorodne warunki i mechanizmy znacząco wpływają na sposób jej doświadczania. Dla celów analizy czynniki te zostały pogrupowane jako czynniki stymulujące oraz bariery dla responsywności.

Czynniki stymulujące doświadczenia responsywności:

- **Bliska, oparta na zaufaniu i pełna szacunku relacja** między osobami korzystającymi z usług społecznych a personelem, obejmująca dostępność, uważność, zdolność adaptacji i towarzyszenie.
- **Struktura organizacyjna i profesjonalna** wspierająca procesy uczestnictwa i współtworzenia z jasno określonymi celami demokratycznymi, w tym ustanowienie struktur i przestrzeni dla partycypacji obywatelskiej oraz metod ułatwiających procesy demokratyczne, takich jak zarządy, spotkania domowe czy polityka „otwartych drzwi” do zarządu.

- **Możliwość wyrażania własnej sytuacji** i korzystania ze wspierających procesów wzmacniających na różnych poziomach — zarówno indywidualnie, jak i w grupach, wspierających sieci rówieśnicze oraz dzielenie się doświadczeniami, które budują społeczność i poczucie przynależności.
- **Wsparcie osób z otoczenia**, takich jak członkowie rodziny, przyjaciele lub przedstawiciele organizacji świeckich, którzy mogą pomóc obywatelom w wyrażaniu ich głosu.
- **Wykwalifikowani profesjonaliści** posiadający odpowiednie narzędzia, wiedzę o partycypacji, zdolność do budowania relacji opartych na zaufaniu oraz umiejętność stosowania procesów demokratycznych.
- **Dostępne zasoby** umożliwiające przeprowadzanie procesów partycypacyjnych i responsywnych.

Bariery dla doświadczenia responsywności:

- **Brak usług i wsparcia**, który pozostawia uczestników w trudnej sytuacji, narażonych na wykluczenie społeczne, bez możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb i bez energii do uczestnictwa w procesach demokratycznych.
- **Brak informacji** o prawach do wsparcia oraz o możliwościach udziału w procesach demokratycznych.
- **Strach przed negatywnymi konsekwencjami** ze strony usług społecznych w przypadku wyrażenia niezadowolenia lub próby ingerencji w prowadzenie własnej sprawy.
- **Asymetryczne relacje między personelem a użytkownikami usług**, w których władza i ekspercki status profesjonalistów prowadzą do dewaluacji obywateli i sprowadzania ich jedynie do ról „użytkowników” lub „pacjentów”.
- **Stygmatyzacja**, polegająca na etykietowaniu obywateli z niepełnosprawnościami, problemami zdrowia psychicznego lub młodych ludzi przez profesjonalistów i społeczeństwo, co ogranicza wartość i uprawnienia ich głosu.

4. Podsumowanie

Responsywność, z perspektywy użytkowników usług, wciąż pozostaje daleka od powszechnej praktyki w usługach społecznych. Choć pewne elementy responsywności można zaobserwować w indywidualnych działaniach personelu oraz w niektórych strukturach instytucjonalnych i organizacjach działających w społecznościach lokalnych, doświadczenia użytkowników wskazują, że jest ona zazwyczaj przypadkowa i rzadko oparta na silnych kulturach czy strukturach organizacyjnych.

Doświadczenia obywateli korzystających z usług społecznych pokazują, że skupiają się oni przede wszystkim na: swoich indywidualnych wyzwaniach i sprawach, które stają się centralnym punktem ich rozumienia responsywności oraz na relacjach z pracownikami usług społecznych, obejmujących bycie widzianym, wysłuchanym i uznanym jako całościowa osoba – poczucie bycia naprawdę słuchanym i traktowanym poważnie stanowi podstawę do wyrażania własnego głosu oraz otrzymywania wsparcia.

Dla większości obywateli korzystających z usług społecznych najważniejszym aspektem doświadczeń responsywności jest uzyskanie wsparcia najwyższej jakości, adekwatnego do ich potrzeb. Indywidualne wyzwania i cele użytkowników usług stanowią zatem kluczowy punkt wyjścia dla

rozumienia czym responsywność jest dla nich oraz czy mają chęć włączania się w planowanie lub realizację usług, co odnosi się do praktyki procesów demokratycznego zarządzania w usługach społecznych z których obywatele uzyskują konkretne korzyści.

W ramach siedmiu kluczowych elementów responsywności w usługach społecznych można zidentyfikować kluczowe znaczenie osób korzystających z usług w następujących komponentach:

1. Obowiązek reagowania na opinie, sugestie, potrzeby lub doświadczenia obywateli,
2. **Dyskusję nad ich perspektywami,**
3. **Kulturę organizacyjną doceniającą różne perspektywy obywateli,**
4. Przejrzystość (transparentność) odpowiedzi na ich propozycje,
5. Proaktywne promowanie różnorodności usług, opinii, uczestników,
6. Odpowiednie zasoby i wsparcie aktywnego uczestnictwa
7. **Ułatwienia w dostępności w uczestnictwie osobom z trudnościami w partycypacji**

Rekomendacje

Poziom polityczny

- Jasno określ cele udziału obywateli w dokumentach i procedurach
- Konsultuj polityki z obywatelami
- Prowadź działania przeciwko stygmatyzacji
- Informuj jasno o prawach do wsparcia

Poziom organizacyjny / zarządczy

- Traktuj partycypację jako standard, nie wyjątek
- Twórz bezpieczne przestrzenie do udziału (spotkania, rady, feedback)
- Szkol pracowników z dialogu i współtworzenia
- Zapewnij przejrzystość decyzji i procesów
- Włącz obywateli w planowanie, ocenę i decyzje
- Zatrudniaj lub współpracuj z peer-workerami
- Wspieraj obywateli w zabieraniu głosu (także z bliskimi)
- Dbaj o szybkie odpowiedzi i informację zwrotną
- Współpracuj między sektorami (społeczne, zdrowie, edukacja, NGO)

Poziom profesjonalny

- Buduj relację opartą na zaufaniu i szacunku
- Słuchaj i uwzględniaj głos obywatela na każdym etapie
- Działaj dialogicznie i elastycznie

- Ułatwiaj dostęp zamiast go blokować
- Myśl całościowo o sytuacji osoby
- Mów otwarcie o możliwościach i ograniczeniach

Warto pamiętać w codziennej pracy

- Bez relacji nie ma responsywności
- Brak informacji o prawach = brak udziału
- Osoby w trudnej sytuacji mają prawo do głosu
- Strach przed „byciem trudnym” jest powszechny
- Partycypacja wzmacnia samodzielność i jakość życia

Opracowanie streszczenia: Zespół Responsive Polska, na podstawie analizy Raportu WP2, 2023.