

RESPONSIVE

WP5

Streszczenie Raport międzynarodowy

Wnioski końcowe z badań

(metasynteza na podstawie raportów WP1-WP4)

Dokument roboczy

1. Wpływ partycypacji obywateli na różnych poziomach w odniesieniu do responsywności usług społecznych

W sześciu krajach europejskich objętych projektem RESPONSIVE **partycypacja obywateli w usługach społecznych** jest coraz częściej uznawana w prawie i politykach publicznych, lecz **rzadko bywa instytucjonalizowana w sposób zapewniający rzeczywistą responsywność**. O ile ramy formalne zazwyczaj uznają „prawo obywateli do zabierania głosu”, o tyle niewiele mechanizmów zobowiązuje usługi do słuchania, reagowania lub włączania informacji zwrotnych do procesów decyzyjnych. Skutkuje to trwałą luką między aspiracjami partycypacyjnymi a namacalnymi efektami w zakresie responsywności usług społecznych.

Partycypacja ma zwykle charakter konsultacyjny, a nie współdecyzyjny. Obywatele są często zapraszani do wyrażania opinii, jednak usługi społeczne nie są zobowiązane do raportowania ani do podejmowania działań w oparciu o zgłoszone uwagi. Osłabia to odpowiedzialność i przejrzystość oraz podsyca poczucie fasadowości działań partycypacyjnych. Wielu obywateli wyraża frustrację i doświadcza „zmęczenia partycypacją”, ponieważ ich zaangażowanie rzadko prowadzi do widocznych zmian. **Niemniej jednak procesy partycypacyjne mogą mieć wzmacniający wpływ na jednostki — sprzyjając budowaniu poczucia własnej wartości, włączeniu społecznemu oraz kompetencjom demokratycznym**, nawet jeśli oddziaływanie strukturalne pozostaje ograniczone.

Na poziomie mikro obywatele często postrzegają responsywność poprzez bycie wysłuchanym i otrzymywanie wsparcia dostosowanego do ich potrzeb. Pozytywne doświadczenia pojawiają się wtedy, gdy profesjonalści wykazują uważność, elastyczność i ciągłość działań — cechy te wzmacniają zaufanie i poczucie sprawczości. Jednocześnie obywatele często zgłaszają brak przejrzystości, niespójną komunikację oraz obawę przed konsekwencjami w przypadku wyrażania krytyki. Jakość relacji między profesjonalistami a obywatelami okazuje się czynnikiem decydującym: tam, gdzie pracownicy socjalni działają jako „otwierający drzwi”, a nie „strażnicy dostępu”, responsywność ulega poprawie.

Na poziomach mezo i makro możliwości partycypacji są nieliczne. Większość obywateli ma ograniczone doświadczenia z zaangażowaniem wykraczającym poza ich indywidualne sprawy, a niewielu uczestniczyło w podejmowaniu decyzji na poziomie organizacyjnym lub politycznym. Tam, gdzie takie możliwości istnieją — na przykład w radach użytkowników, radach pracowników czy partycypacyjnych organach doradczych — obywatele wskazują na większą widoczność swoich potrzeb oraz wzmocnione poczucie sprawczości. Są to jednak wyjątki. **Dzielenie się władzą w**

strukturach zarządzania bywa postrzegane jako tabu, a bariery systemowe, takie jak inercja biurokratyczna i brak zasobów, ograniczają responsywność.

Pomimo tych ograniczeń innowacyjne praktyki pokazują istotny potencjał. Przykłady obejmują inicjatywy takie jak sztuka teatralna na temat legislacji w Austrii, modele pracy oparte na wsparciu rówieśniczym w Danii i Portugalii oraz partycypacyjne narzędzia ewaluacyjne we Francji. Takie inicjatywy niekiedy prowadziły do konkretnych zmian organizacyjnych, takich jak dostosowanie godzin świadczenia usług, rewizja warunków mieszkaniowych czy tworzenie organów zarządzania włączających użytkowników i rodziny. Przypadki te pokazują, że responsywność może się pojawić wtedy, gdy wkład obywateli jest rzeczywiście integrowany z uczeniem się instytucjonalnym i dostosowywaniem usług.

Ogólnie rzecz biorąc, wpływ partycypacji obywateli na responsywność pozostaje umiarkowany, lecz znaczący. Wzmacnia on kulturę demokratyczną na poziomie relacji interpersonalnych, zwiększa adekwatność usług oraz wspiera upodmiotowienie, nawet jeśli transformacja systemowa jest nadal ograniczona. **Aby partycypacja przełożyła się na rzeczywistą responsywność, usługi społeczne muszą wyjść poza konsultacje w kierunku współtworzenia** — osadzając przejrzyste, odpowiednio finansowane i monitorowane mechanizmy, które zapewnią, że głosy obywateli będą aktywnie kształtować politykę i praktykę.

2. Konceptualizacja pojęcia responsywność

Centralnym pojęciem niniejszego projektu jest koncepcja „responsywności” w usługach społecznych. Zgodnie z Muller i in. (2024), responsywność w usługach społecznych można zdefiniować jako „proces uczenia się z głosów i działań obywateli doświadczających zróżnicowanych wyzwań społecznych oraz reagowania na nie. Jego celem jest to, aby głosy obywateli i ich doświadczana rzeczywistość wpływały na ich indywidualne sytuacje oraz oddziaływały na funkcjonowanie usług społecznych” (s. 84). Definicja ta obejmuje siedem kluczowych elementów: **obowiązek reagowania na wkład obywateli, aktywne omawianie informacji zwrotnych od obywateli, kulturę organizacyjną ceniącą wkład obywateli, przejrzystość, proaktywne promowanie różnorodności, zapewnienie zasobów oraz dostępność**. Doświadczenia responsywności są zróżnicowane; występują znaczące różnice w obrębie poszczególnych krajów, usług oraz w czasie.

Responsywność stanowi nowe podejście do demokracji i współtworzenia w interakcjach między obywatelami a instytucjami. Koncepcja ta podkreśla znaczenie uczenia się z perspektyw i głosów obywateli jako podstawy wprowadzania niezbędnych zmian w usługach społecznych. Bycie responsywnym oznacza nie tylko słuchanie obywateli, lecz także podejmowanie konkretnych działań w oparciu o ich opinie. Wskazuje to, że demokracja, partycypacja i innowacje są procesami ciągłymi, wymagającymi stałego wysiłku i działania w czasie.

Dialog i interakcja stanowią fundament procesów responsywnych, w odróżnieniu od prostych form partycypacji i współtworzenia, które koncentrują się głównie na wkładzie obywateli lub opierają się na podstawowym modelu „wkład/udział — reakcja”, takim jak tradycyjna „drabina partycypacji”.

Aby proces konstruktywnego dialogu był skuteczny, przejrzystość i otwartość obu stron powinny być integralnymi elementami składowymi responsywnego nastawienia na sens uczestnictwa.

Nierówności władzy oraz dynamiki włączania i wykluczenia, omawiane w pracy socjalnej i socjologii, stanowią istotny kontekst dla responsywności. Dynamiki te mogą prowadzić do nierównych możliwości zgłaszania opinii i wywierania wpływu w ramach interakcji i dialogów kluczowych dla responsywności. Niewystarczające jest analizowanie wyłącznie bezpośrednich zmian wynikających z wkładu obywateli uczestniczących w formalnych strukturach. Badania z zakresu pracy socjalnej pokazują, że partycypacja często nie obejmuje pełnej różnorodności użytkowników usług społecznych. Czynniki interseksjonalne, takie jak płeć, dochód, wiek, pochodzenie etniczne czy niepełnosprawność, mogą w istotny sposób wpływać na poziom uczestnictwa.

Odwołując się do teorii instytucjonalizmu dyskursywnego w socjologii polityki, projekt **postrzega responsywność organizacji świadczącej usługi społeczne jako kształtowaną przez powiązane ze sobą czynniki na trzech poziomach: norm i dyskursów (makro), dynamik instytucjonalnych (mezo) oraz interakcji indywidualnych (mikro)**. Poziom makro charakteryzuje się jako ogólny poziom organizacyjny i/lub polityczny, na którym obywatele uczestniczą w krajowych wydarzeniach i procesach. Poziom mezo odnosi się do poziomu instytucjonalnego, organizacyjnego lub wspólnotowego, gdzie obywatele biorą udział w spotkaniach instytucjonalnych, uczestniczą jako członkowie rad lub komisji bądź pełnią aktywną rolę w inicjatywach lokalnych. Poziom mikro obejmuje procesy związane z działaniami oraz współpracą pomiędzy obywatelem a pracownikiem socjalnym lub innymi osobami reprezentującymi usługi społeczne.

Jak wcześniej omówiono, wyniki badań w największym stopniu dotyczą poziomu mikro responsywności. Narracje przedstawione w badaniach pokazują, że większość respondentów musi koncentrować się na własnych problemach, aby sprostać wyzwaniom i przezwyciężyć swoją sytuację życiową, co nie pozostawia przestrzeni na uczestnictwo w inicjatywach na poziomie mezo i makro.

Wartości związane z takim rozumieniem responsywności można pogrupować w następujące kategorie:

1. **Wspieranie inkluzji i równości:** Nadrzędnymi wartościami responsywności są włączenie społeczne i równość, podkreślające zobowiązanie do zapewnienia równego dostępu do wysokiej jakości usług społecznych niezależnie od sytuacji użytkowników, ich statusu społeczno-ekonomicznego czy innych barier. Obejmuje to odniesienia do konieczności przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na pochodzenie, rasę, płeć, orientację seksualną, religię i inne czynniki.
2. **Uznanie indywidualności użytkowników usług:** Usługi deklarujące zapewnianie „dopasowanego” i „spersonalizowanego” wsparcia akcentują umieszczanie „osoby w centrum” swojego podejścia, uznając, że „każda osoba jest wyjątkowa”. Wyrażają one gotowość do „dostosowywania”, „aktualizowania” i „adaptowania” swoich działań do zmieniających się profili, potrzeb lub kontekstów życiowych użytkowników.

3. **Wzmacnianie i wspieranie autonomii:** Usługi responsywne podkreślają znaczenie wspierania użytkowników w rozwijaniu ich autonomii, zachęcając ich do przejmowania odpowiedzialności za własną sytuację, z ogólnym celem wzmacniania upodmiotowienia.
4. **Zachęcanie do partycypacji:** Partycypacja polega na docenianiu i przyjmowaniu wkładu oraz zaangażowania użytkowników usług i innych interesariuszy, takich jak rodziny lub opiekunowie użytkowników.
5. **Uważność i bliskość wobec obywateli:** Responsywność wymaga uważności wobec użytkowników usług oraz dostępności, umożliwiającej spotkania i wysłuchiwanie ich w dogodnym dla nich czasie.
6. **Otwartość na informację zwrotną w celu doskonalenia usług:** Usługi responsywne deklarują gotowość do uwzględniania wkładu obywateli w celu podnoszenia jakości usług.
7. **Przyjęcie podejścia opartego na prawach:** Podczas gdy niektóre dokumenty usługowe często odwołują się do potrzeb użytkowników i roli usług w ich zaspokajaniu, inne podkreślają szersze pojęcia, takie jak nadzieje, marzenia i aspiracje. Część z nich odnosi się do praw człowieka, potwierdzając zobowiązanie do poszanowania praw dzieci i jednostek do wolności słowa, myśli i wyboru.
8. **Uczenie się od obywateli:** Projekt uznaje użytkowników usług za obywateli posiadających wiedzę i doświadczenie eksperckie, podkreślając znaczenie uczenia się z ich perspektyw.

Podsumowanie:

Responsywność usług społecznych definiowana jest jako proces oparty na wartościach, skoncentrowany na uczeniu się z doświadczanej rzeczywistości i wyrażanych potrzeb obywateli mierzących się z różnorodnymi wyzwaniami społecznymi oraz reagowaniu na nie. Jej zasadniczym celem jest wzmacnianie demokracji poprzez umożliwienie jednostkom wpływania na świadczenie usług dzięki ustrukturyzowanemu dialogowi, negocjacjom i porozumieniom.

Podejście to jest nierozzerwalnie związane z kluczowymi wartościami etycznymi, w szczególności sprawiedliwością społeczną i godnością człowieka. Aby responsywność była skuteczna, wartości te — w tym wzajemne zaufanie, szacunek, empatia, równość, współdzielenie władzy, przejrzystość i odpowiedzialność — muszą być rozumiane i aktywnie stosowane na wszystkich poziomach, od użytkowników usług po kierownictwo organizacyjne. Skuteczne wdrażanie tych wartości wzmacnia społeczeństwo demokratyczne.

Responsywność wymaga proaktywnego tworzenia warunków, systemów i przestrzeni sprzyjających autentycznemu zaangażowaniu oraz reagowaniu na perspektywy obywateli. Taka partycypacja w procesach decyzyjnych, w której obywatele i profesjonaliści wspólnie podejmują działania na rzecz rozwiązywania problemów, przynosi istotne pozytywne efekty. Obejmują one wzrost sprawczości i autonomii jednostek, poprawę komunikacji, tworzenie skutecznych mechanizmów sprzężenia zwrotnego, uczenie się organizacyjne oparte na partycypacyjnej ewaluacji, współdzielenie kontroli oraz zbiorowe poczucie współodpowiedzialności, często prowadzące do zmniejszenia poziomu lęku w ekosystemie usług społecznych.

3. Wymiary responsywności

Elementy składowe responsywności

- Partycypacja i samostanowienie
- Komunikacja i aktywne słuchanie
- Zaufanie i szacunek w relacjach między osobami korzystającymi ze wsparcia a profesjonalistami
- Dostępność i włączenie społeczne
- Elastyczne i adaptowalne usługi
- Mechanizmy partycypacji oraz wpływ osób korzystających ze wsparcia
- Przejrzystość i zarządzanie (governance)
- Rozwiązywanie konfliktów oraz zarządzanie skargami i zażaleniami
- Procesy organizacyjne i zarządzanie jakością

Środowisko społeczne sprzyjające działaniom responsywnym

- Zaufanie społeczne, aktywna partycypacja obywateli i dobra komunikacja z obywatelami
- Dostępność usług i ich elastyczność (zasoby infrastrukturalne)
- Właściwe struktury zarządcze oraz promowana polityka jakości

4. Kluczowe (modyfikujące) czynniki responsywności

Konsorcjum projektu uzgodniło, że responsywność w sektorze społecznym wynika z dynamicznej interakcji czynników na trzech poziomach: makro (kontekstowym), mezo (organizacyjnym) i mikro (indywidualnym). Czynniki te są ze sobą powiązane — wzmocnienie lub osłabienie jednego poziomu wpływa na pozostałe. Te same elementy (np. przejrzystość, współpraca, upodmiotowienie) mogą zarówno wspierać, jak i ograniczać responsywność, w zależności od sposobu ich realizacji.

Trwała responsywność wymaga spójnych działań na wszystkich trzech poziomach oraz realnego włączania głosu użytkowników usług w procesy decyzyjne i projektowanie usług.

4.1 Poziom makro – kontekst ogólny

Na poziomie makro responsywność kształtowana jest przez uwarunkowania społeczne, polityczne i instytucjonalne. Kluczowe znaczenie mają:

- dominujące wartości kulturowe i postawy społeczne (sprzyjające włączaniu lub wykluczaniu społecznemu),
- system polityczny i sposób dystrybucji władzy,
- zaangażowanie polityczne w partycypację obywateli,
- jakość administracji publicznej (przejrzystość, dostępność, odpowiedzialność),
- jasne ramy prawne dla partycypacji,
- dostępność zasobów,
- siła ruchów społecznych, rzecznictwa i wpływu na agendę polityczną.

4.2 Poziom mezo – środowisko organizacyjne i sektorowe

Na tym poziomie decydujące są warunki wewnątrz organizacji i relacje międzyinstytucjonalne, w szczególności:

- współpraca między instytucjami i organizacjami,
- rola struktur pozarządowych,
- stopień realizacji podejścia skoncentrowanego na osobie,
- kultura organizacyjna i relacje oparte na zaufaniu,
- układ władzy i poziom hierarchii w instytucji,
- istnienie realnych mechanizmów partycypacji i zasobów do ich wspierania,
- systemy ewaluacji i informacji zwrotnej,
- kompetencje, postawy i wartości osób świadczących usługi,
- zdolność użytkowników usług i ich rodzin do organizowania się i wpływu.

4.3 Poziom mikro – kontekst indywidualny i partycypacyjny

Na poziomie mikro responsywność zależy od:

- istnienia wartościowych dla użytkowników usług i dostępnych form uczestnictwa,
- gotowości jednostek do podejmowania ryzyka i działania,
- wspierających relacji z osobami świadczącymi usługi i innymi grupami oraz osobami korzystającymi z usług.

5. Wnioski końcowe – responsywność jako proces rozwojowy

Responsywność opiera się na silnych fundamentach etycznych: **godności, sprawiedliwości, równości, zaufaniu i szacunku**. Użytkownicy usług powinni być traktowani jako aktorzy i eksperci własnego życia, a nie bierni odbiorcy wsparcia. Kluczowe znaczenie mają: aktywne słuchanie, dostępność pracowników, trwałe mechanizmy zaangażowania oraz kultura organizacyjna sprzyjająca partnerstwu.

Dojrzała responsywność polega na osiągnięciu **dynamicznej równowagi** między stabilnością a otwartością na zmianę. Nie wynika ona z formalnych procedur, lecz z relacyjnego etosu współtworzenia, dialogu i współodpowiedzialności.

Biorąc pod uwagę powyższe proponowana definicja ujmuje szeroki kontekst znaczenia responsywności, uwzględniający dane przeanalizowane we wszystkich pięciu obszarach analiz (WP1-WP5*):

Responsywność to proces organizacyjny, kulturowy i strukturalny, w którym instytucje uczą się od różnorodnych obywateli korzystających z usług społecznych oraz sygnalizujących z zewnątrz konieczność zmian. 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. Respektują tym samym podstawowe prawa obywatelskie i wartości demokratyczne, które zapewniają dynamiczną równowagę w tworzeniu dialogu i współodpowiedzialności za jakość i zmianę w usługach społecznych w oparciu o zasady godności, sprawiedliwości, równości, zaufania i szacunku.*

* Kolory uwzględniają wkład wyników badań WP1, WP2, WP3, WP4, WP5

Opracowanie streszczenia: Zespół Responsive Polska, na podstawie analizy Raportu roboczego WP5, 2025.