



FEANTSA

PRZEWODNIK PARTYCYPACJI. JAK DZIELIĆ SIĘ WŁADZĄ

Październik 2007

Opracowanie: Grupa robocza ds. partycypacji FEANTSA

Tłumaczenie: Julia Wygnańska, Europejskie Obserwatorium Bezdomności FEANTSA



Spis treści:

Wstęp.....	3
Czym jest partycypacja?.....	4
Po co wprowadzać partycypację?.....	5
Demokratyczne	5
Konsumenckie.....	6
Empowerment i rozwój osobisty.....	6
Ponieważ trzeba to zrobić!	6
Jak podejść do partycypacji?.....	7
Myśląc pozytywnie!	7
Myśląc praktycznie!	8
Myśląc z rozmachem!	9
Jak urzeczywistnić partycypację?.....	10
Krok pierwszy: zmierzyć się z ideą	11
Krok Drugi: opracować plan działania i podejmować decyzje.....	12
Krok trzeci: zrealizować plan działań.....	13
Krok czwarty: ewaluować i asymilować rezultaty.....	14
Więcej rad?	15
*Cytaty:	16

Wstęp

Przedstawiamy Państwu przewodnik po partycypacji opracowany z myślą o organizacjach świadczących usługi dla osób bezdomnych, a także ludziach, którzy z ich usług korzystają. Mamy nadzieję, że będzie służył radą i inspirował obydwie strony: pracowników noclegowni, schronisk i jadłodajni, a także ludzi doświadczających bezdomności, umożliwiając im prawdziwe zaangażowanie się w decyzje wpływające na kształt świadczonych im usług i sposób ich funkcjonowania. Chcemy zastanowić się nad tym, czym jest partycypacja i jak można wprowadzić ją w życie.

Z pewnością, wprowadzanie partycypacji to wyraz ewolucji w metodologii pracy społecznej: od robienia rzeczy dla ludzi do robienia rzeczy z ludźmi. W wielu krajach takie podejście zostało usankcjonowane politycznie i prawnie, chociaż pierwotnie idea partycypacji pojawiła się jako reakcja niezadowolonych ludzi na stary ogólnie funkcjonujący styl pracy. Wciąż zawiera element reakcji, chociaż teraz jest politycznie zalecana i w niektórych przypadkach uznawana za fundamentalną konieczność. Europejskie organizacje działające w sferze bezdomności nauczyły się wiele słuchając osób korzystających z ich usług. Wiele nowych pomysłów i doświadczeń wyniknęło z różnych form uczestnictwa użytkowników usług. W tym przewodniku podejmujemy próbę zebrania niektórych doświadczeń, aby stworzyć zasób wiedzy dla ludzi, którzy właśnie zaczynają pracować tą metodą.

Chcemy aby nasz przewodnik był pomocny dla organizacji pracujących na rzecz ludzi bezdomnych w różnych europejskich krajach o oddmiennych tradycjach i systemach pomocy społecznej, dlatego będziemy się trzymać ogólnych zasad i podejść. Szczegóły praktyczne i ramy prawne różnią się w zależności od kraju, dlatego każda organizacja i ludzie korzystający z jej usług będą musieli zdecydować samodzielnie, co jest dla nich najlepsze.

Spróbujemy znaleźć odpowiedzi na cztery podstawowe, najważniejsze pytania:

Czym jest partycypacja?

Po co ją wprowadzać?

Jak do niej podejść?

Jak ją urzeczywistnić?

Autorzy przewodnika pochodzą z różnych europejskich krajów. Swoje doświadczenia połączyli pracując w grupie roboczej FEANTSA. Jeśli chcielibyście się z nimi skontaktować, szukajcie informacji w dziale „Więcej rad” na końcu przewodnika.

Czym jest partycypacja?

Partycypacja to słowo i idea używana bardzo często w odniesieniu do wielu aspektów procesu podejmowania decyzji. Dotyczy przede wszystkim sposobu podejmowania decyzji oraz osób, dopuszczonych do uczestniczenia w tym procesie – bez względu na to czy jest to decyzja na wysokim politycznym szczeblu czy mniejsza decyzja lokalna dotykająca wyłącznie małej grupy ludzi.

Partycypacja stała się ważnym zagadnieniem w sferze bezdomności dopiero teraz, podczas gdy w dziedzinach związanych z pracą z ludźmi z niepełnosprawnością fizyczną czy psychiczną, młodzieżą i innych sferach społecznych funkcjonuje już od wielu lat, przynajmniej w kilku krajach UE (np. Wielka Brytania). W tych krajach wśród wielu instytucji zwłaszcza tych działających na rzecz ludzi niepełnosprawnych funkcjonowało przekonanie, że opinie ich podopiecznych były zbyt często ignorowane. Były ignorowane, ponieważ ludzie którym pomagano nie mieli poczucia, że warto ich wysłuchać lub nie byli w stanie uczynić swojego głosu słyszalnym. Podejmowano decyzje o ich życiu i sposobie opieki nad nimi, na które nie mieli żadnego wpływu i nic do powiedzenia. Ludzie z niepełnosprawnością fizyczną i problemami psychicznymi podejmowali próbę walki z tą niesprawiedliwą sytuacją, często korzystając ze wsparcia swoich rodzin ale także ludzi, którzy z nimi pracowali. Pomału wyłaniał się nowy styl pracy.

Kwintesencją nowego stylu pracy jest partycypacja, czyli udział ludzi w podejmowaniu decyzji, które wpływają na ich codzienne życie i usługi z których korzystają. Za takim włączeniem stoją dwie podstawowe idee. Pierwsza z nich zakłada, że ludzie wymagający pomocy mają prawo do posiadania głosu w sprawie kształtu usług, z których korzystają i opieki sprawowanej nad nimi. Co więcej, ich zdanie ma podstawowe znaczenie, ponieważ to właśnie oni są odbiorcami usług. Wiedzą lepiej niż inni czego naprawdę potrzebują od usługodawców. Powinni mieć prawo uczestniczenia w każdej dyskusji dotyczącej ich życia.

Druga idea to akceptacja faktu, iż sytuacja ludzi potrzebujących pomocy, ze względu np. na niepełnosprawność fizyczną lub psychiczną utrudnia im naturalne dla innych angażowanie się, zabieranie głosu i wywieranie wpływu na decyzje kształtujące funkcjonowanie systemu pomocy. Muszą zmierzyć się z trudnościami i barierami, z którymi inni ludzie nie mają do czynienia.

Oznacza to, że do wprowadzenia prawdziwej partycypacji niezbędna jest zmiana. Trzeba zaadaptować okoliczności tak, aby pasowały wyzwaniom, posiadanym przez ludzi, których chcemy zaangażować. Zmiany muszą zajść w organizacjach i sposobie ich prowadzenia. Musi dojść do otwarcia, tak aby

ludzie mogli się włączyć. Trzeba zlikwidować bariery, które ich blokują i docenić ich potencjalny wkład. Oznacza to nie tylko partycypację, ale również bardziej demokratyczny sposób pracy. Kiedy decydujecie się podzielić możliwościami podejmowania decyzji i zmieniać strukturę, tak aby każdy miał coś do powiedzenia w rzeczywistości dzielcie się władzą. Tym samym wzmacniacie wcześniej bezsilnych ludzi dając im głos i możliwość wpływania na zmiany. Na tym polega *empowerment*.

Zasadę partycypacji można urzeczywistnić pracując z ludźmi doświadczającymi bezdomności, którzy często czują się bezsilni i za słabi aby wpływać na to, co się wokół nich dzieje. Możecie wykorzystać wspomniane doświadczenia np. brytyjskich organizacji pracujących z ludźmi upośledzonymi umysłowo i niepełnosprawnymi fizycznie aby zauważyć fakt, iż również ludzie bezdomni mogą być wykluczani z podejmowania decyzji wpływających na ich sytuację i usługi, z których korzystają. Jest to niedemokratyczne i aby zmienić tę sytuację, musicie zrozumieć, że także ludzie bezdomni mają prawo do posiadania głosu. Następnie musicie stworzyć struktury, dzięki którym ich głos zostanie wysłuchany. Na koniec musicie konsekwentnie podjąć działania, wynikające z tego co zostało powiedziane, ponieważ w innym razie wszystko byłoby bez sensu.

Partycypacja obejmuje działania, które możecie zrealizować w swojej organizacji i rozszerzyć na całe społeczeństwo. Każdy powinien mieć prawo do zabierania głosu na temat tego, jak prowadzone są instytucje działające na jego rzecz i wszyscy obywatele powinni być równo włączeni do społeczeństwa.

Po co wprowadzać partycypację?

Urzeczywistnianie partycypacji może być trudne, nawet jeśli organizacja jest przychylna pomysłowi i zasadzie. Zazwyczaj nie jest to spowodowane brakiem umiejętności czy zdolności zaangażowanych stron, lecz raczej brakiem jasności i zrozumienia celu, do którego partycypacja powinna doprowadzić. Z tego powodu dobrze jest przeanalizować powody, dla których warto jest wprowadzać partycypację. Można je uporządkować w cztery grupy argumentów, tzw. demokratyczne, konsumpcyjne, z punktu widzenia *empowerment* i rozwoju osobistego, z konieczności (ponieważ trzeba to zrobić)!

Demokratyczne

Jak omówiono w poprzedniej części, partycypacja to uznanie prawa ludzi do angażowania się w proces podejmowania decyzji, które ich dotyczą. To pracowanie w sposób otwarty i demokratyczny. Szacunek dla praw człowieka to główna zasada leżąca u podstaw partycypacji. W usługach dla

bezdolnych może oznaczać pracę na rzecz włączenia i nadania władzy ludziom, którzy znaleźli się w sytuacji marginalizacji i bezsilności. Jest to wystarczający powód dla wprowadzania partycypacji, dodatkowo nie jest pozbawiony korzyści praktycznych.

Konsumenckie

Motorem podejścia konsumenckiego w świadczeniu usług jest doprowadzenie do podniesienia jakości produktu – innymi słowy, przyjęcie bardziej komercyjnego podejścia do biznesu pomagania ludziom. Aby zwiększyć satysfakcję klientów, trzeba liczyć się z ich poglądami i potrzebami. Zmienia się produkt, aby mieć pewność że odpowiada oczekiwaniom użytkowników i w ten sposób gwarantuje większy popyt. To biznesowy sposób myślenia o partycypacji. Organizacje świadczeniodawców twierdzą, że tam gdzie usługi są projektowane i świadczone w konsultacji z ludźmi bezdomnymi, działają lepiej i ludzie bezdomni są bardziej skłonni do korzystania z nich i otrzymywania tego co chcą.

*„Każda usługa, w której nie śledzi się reakcji i odbioru klientów będzie w ostatecznym rachunku uznana za zbędną.” Danny Lescauwae**

Empowerment i rozwój osobisty

Ludzie partycypujący mogą wiele z tego zyskać. Uczestnictwo może być dobrym sposobem na rozwijanie umiejętności i pewności siebie. Angażowanie się daje ludziom radość, co przyczynia się do rozwoju ich umiejętności i wiary w siebie. Może być źródłem nowych doświadczeń i możliwości.

Ponieważ trzeba to zrobić!

W niektórych krajach europejskich, promowanie partycypacji zostało wpisane do regulacji prawnych dotyczących funkcjonowania systemu pomocy dla bezdomnych i innych systemów usług np. zdrowotnych. Tak jest we Francji i Holandii, gdzie zasady partycypacji są elementem określonych aktów prawnych. W innych krajach zarówno prywatne jak i publiczne instytucje finansujące usługi coraz częściej korzystają z kryterium partycypacji decydując o finansowaniu usług. Mogą wymagać uczestnictwa użytkowników usług w zatwierdzaniu koncepcji i ostatecznej wersji wniosku o dofinansowanie. Coraz więcej usługodawców w sektorze bezdomności odkrywa, że partycypacja to coś, co po prostu muszą wprowadzić i chcą znaleźć właściwy sposób na wprowadzeniu jej z sukcesem.

Podsumowując, wprowadzenie partycypacji daje możliwość upewnienia się, czy system usług dla bezdomnych działa w sposób otwarty na wartości i doświadczenia ludzi korzystających z usług. Dzięki partycypacji uczymy się jak można podnieść jakość i skuteczność usług oraz świadczonej pomocy, dzięki czemu pracownicy mogą wykonywać swoją pracę bardziej efektywnie.

Jak podejść do partycypacji?

Myśląc pozytywnie!

Perspektywa zmiany sposobu działania systemu pomocy dla bezdomnych, tworzenia nowych procedur na rzecz włączenia użytkowników usług może wydawać się przytłaczająca. Rzadko kiedy ludzie wiedzą od czego zacząć. Ważnym elementem dobrego początku jest odpowiednie nastawienie (w głowie). Musicie się poważnie zastanowić nad celami i motywacją do tego co chcecie zrobić. To ważne, aby zacząć od sprecyzowania istoty zmian: ludzie, którzy są bezdomni mają ważną i znaczącą rolę w procesie podejmowania decyzji wpływających na kształt usług, które otrzymują. Musicie pamiętać, że celem partycypacji jest zwiększanie ich wpływu. Taki punkt wyjścia pozwoli partycypacji rozwijać się we właściwym kierunku. Urzeczywistnianie partycypacji to powolny proces i dlatego ważne jest, aby nie zahłysnąć się samym pomysłem. Warto zaczynać od spraw budzących duże zainteresowanie użytkowników usług, wywołujących dyskusję i chęć działania na rzecz zmian. Partycypacja często zaczyna się od dyskusowania nad bezpośrednimi potrzebami, stopniowo staje się bardziej polityczna. Ważne jest, żeby zacząć od spraw budzących zainteresowanie.

W niektórych krajach europejskich, rządy zalecają partycypację we wszystkich sferach usług społecznych łącznie z bezdomnością. Może to być bardzo dobrym bodźcem dla organizacji do rozwoju w tej dziedzinie. Partycypacja ma szansę sukcesu gdy istnieje obowiązek ale jednocześnie zapewnione są środki finansowe do wprowadzenia jej w ramach organizacji. Wsparcie rządu może być pomocne w rozwijaniu partycypacji, ale niesie ze sobą również pewne niebezpieczeństwa. Problem powstaje gdy rząd lub różne agencje narzucają sposób zorganizowania partycypacji i narzucają jej formę. Niebezpieczeństwo powstaje gdy odgórna presja i narzucona formuła zmuszają organizację do przejścia przez jej tryby, bez specjalnego angażowania się w partycypację ani bez poświęcania jej prawdziwej uwagi. Takie „odhaczanie” nie spełnia oczekiwań użytkowników usług, ponieważ jest odbierane jako pusty gest a nawet strata czasu. Dlatego musicie pamiętać, że nie każdy rodzaj partycypacji jest dobry.

*„Sposób działania instytucji – procedury podejmowania decyzji, budżet etc. – muszą być objaśnione użytkownikom, którym nadano uprawnienia, tak aby mogli posiadać realny wpływ.” Natalie Latour**

Partycypacja może mieć wiele znaczeń i przybierać różne formy. Skonstruowano wiele tabel ilustrujących różne poziomy zaangażowania użytkowników, od sytuacji w której ich wpływ jest nikły do takiej, w której mają realną władzę i odpowiedzialność/zobowiązania. Diagramy ilustrujące inny poziom zaangażowania często starają się uwidocznić niebezpieczeństwa wynikające z negatywnych form partycypacji, które sprowadzają się do manipulacji lub gestów symbolicznych. Aby uniknąć pustych i jedynie symbolicznych gestów partycypacja musi być zarządzana przez użytkowników (ang. *user-led*). Oznacza to, że zainteresowanie i obawy użytkowników usług dla bezdomnych powinny leżeć w sercu całego procesu.

Myśląc praktycznie!

Nie ma jednego modelu partycypacji. Sami musicie znaleźć drogę. Tworzycie takie warunki, żeby partycypacja mogła zadziałać w waszej organizacji. Idee i podejścia, którym się przyglądaliśmy muszą być zweryfikowane w praktyce. Weryfikacja może przybierać różne formy. W poniższej tabeli zarysowaliśmy przykłady kilku poziomów partycypacji wprowadzonych w życie w organizacjach świadczących usługi dla bezdomnych w Europie. Daje to użyteczny przegląd kształtu partycypacji w systemie usług dla bezdomnych. To zestawienie kilku pomysłów. Formy i struktury partycypacji zostały pogrupowane w klasyfikacji „Pięciu stopni” opracowanej przez brytyjską organizację Groundswell¹.

Stopień 1: Informacja: Zapewnienie ludziom dostępu do informacji, leży u podstaw wszystkich form partycypacji i jest ważne samo w sobie	
Formy: Informowanie użytkowników usług	Proces: Brozura informacyjna dla użytkowników usług Prezentacje na spotkaniach
Stopień 2: Konsultowanie: Konsultowanie polega na uzyskiwaniu opinii ludzi i informacji zwrotnej a następnie braniu ich pod uwagę w działaniach	

¹“Levels of Participation”, Groundswell UK, dostępne w języku angielskim na www.groundswell.org.uk

<p>Formy:</p> <p>Reagowanie na życzenia użytkowników usług</p> <p>Konsultowanie się z użytkownikami usług</p>	<p>Proces:</p> <p>Procedury zgłaszania skarg i zażaleń</p> <p>Badanie potrzeb i życzeń użytkowników usług – np. poprzez ankiety</p> <p>Komitet Doradczy użytkowników usług.</p>
<p>Postawa 3: Wspólne podejmowanie decyzji:</p> <p>Dawanie ludziom realnego głosu w podejmowaniu decyzji i włączaniu ich do organów decyzyjnych.</p>	
<p>Formy:</p> <p>Włączenie użytkowników usług do procesu podejmowania decyzji dotyczących kształtu usług, z których korzystają.</p>	<p>Proces:</p> <p>Przedstawiciel użytkowników usług jest członkiem organu decyzyjnego placówki świadczącej usługę.</p>

Doświadczenia ilustrujące klasyfikację z powyższej tabeli można znaleźć w Kompendium Interesujących Praktyk Partycypacyjnych (ang. *Participation Interesting Practice Compendium*), które w wersji angielskiej znajduje się na stronie internetowej FEANTSA

<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=808>

Myśląc z rozmachem!

W „Przewodniku partycypacji” skupiamy się na opisanu jak organizacje ludzi bezdomnych rozwijają partycypację ludzi, dla których świadczą usługi, ale partycypacja może iść znacznie dalej. W niektórych krajach ludzie bezdomni utworzyli swoje własne sieci, które pracują bezpośrednio z osobami odpowiedzialnymi za kreowanie polityki społecznej w ich krajach. Na przykład w Danii ustanowiono Komitet Doradców, aby współpracować z rządem. Pięcioro spośród dwunastu członków Komitetu doświadczyło w pewnym momencie wykluczenia społecznego i różnego rodzaju problemów min. bezdomności, uzależnienia od narkotyków, prostytucji czy zaburzeń zdrowia psychicznego. Teraz pomagają kształtować rządowe strategie i priorytety. W Holandii samorządy lokalne pracują z radami ludzi bezdomnych i uzyskują ich opinie w sprawach dotyczących wybranych sfer strategii polityki społecznej. Dalsze przykłady tego rodzaju partycypacji obejmują współpracę z instytucjami publicznymi nad organizacją świadczenia usług, standardami jakości usług, monitoringiem świadczenia usług, itd. Naprawdę nie ma żadnych ograniczeń w tym jak daleko możecie pójść w rozwijaniu partycypacji. Wasza aktywność może pootwierać drzwi i doprowadzić do stworzenia nowych sposobów działania. Partycypacja ma konsekwencje dla wszystkich odmian procesu podejmowania decyzji. Szersze rozumienie partycypacji i konsekwencje, które mogą z niej wynikać prowadzą nas do dwóch ostatnich poziomów partycypacji opracowanych przez Groundswell.

*„Będąc osobą, która wcześniej mieszkała i pila na ulicy, miałem możliwość pracować wspólnie z Forum Pacjentów Whittington i Homerton podczas monitorowania Narodowego Systemu Zdrowia w Wielkiej Brytanii.” Jimmy Carlson**

<p>Postawa 4: Wspólne działanie:</p> <p>Wspólne działanie to wyraz przekonania, że użytkownicy usług nie tylko mają głos w podejmowaniu decyzji, lecz są częścią wprowadzania ich w życie. Oznacza to pracę w partnerstwie z innymi aktorami działających na rzecz zmiany.</p>	
<p>Formy:</p> <p>Zaangażowanie w lokalny proces podejmowania decyzji</p> <p>Zaangażowanie w proces polityczny na szczeblu krajowym</p>	<p>Proces:</p> <p>Konsultacje z samorządem lokalnym i zaangażowanie rad użytkowników usług i organizacji.</p> <p>Utworzenie specjalistycznego organu/ciała użytkowników zdolnego do udziału w programowaniu polityki społecznej na szczeblu krajowym.</p>
<p>Postawa 5: Wspieranie niezależnych inicjatyw:</p> <p>Oznacza to dawanie ludziom szansy na rozwijanie i wprowadzanie w życie ich własnych planów</p>	
<p>Formy:</p> <p>Samoorganizacja użytkowników</p>	<p>Proces:</p> <p>Komitet Ludzi Bezdomnych</p>

Jak urzeczywistnić partycypację?

W tej części Przewodnika, chcielibyśmy przekazać ludziom, którzy właśnie zaczynają przygodę z partycypacją, kilka doświadczeń organizacji, które tą drogą podążają już dłużej. Aby partycypacja zapracowała, warto się przyjrzeć poniższym przykładom. Można je podzielić na cztery kroki osiągnięte kolejno z czasem. Naszym zdaniem doświadczeniami mogą wymieniać się zarówno pracownicy jak i klienci organizacji. Kiedy usiądziecie razem przy stole i wymienicie doświadczenia okaże się, że jest w nich wiele wspólnych punktów.

Krok pierwszy: zmierzyć się z ideą

Rozpoczynanie od prawdziwej dyskusji i refleksji nad tym, co partycypacja oznacza dla każdej z zaangażowanych stron jest najlepszym pierwszym krokiem. Jak wspomniano wcześniej, polega to na ustaleniu wspólnego rozumienia partycypacji i tego na czym ma ona polegać. Jest to również szansa wypowiedzenia swoich obaw i zastrzeżeń co jednocześnie stwarza możliwość ich załatwienia. W niektórych organizacjach przekonano się, że dobrym pomysłem jest przeprowadzenie oddzielnych dyskusji wśród pracowników i użytkowników usług, tak aby ludzie czuli się w pełni swobodnie i mogli powiedzieć to, co naprawdę myślą. Posiadanie lidera dyskusji, moderatora pochodzącego z zewnątrz, znającego się na partycypacji może być również pomocne. Ta osoba powinna próbować pomagać pracownikom i użytkownikom usług w dotarciu do sedna problemu i skonfrontowania z wyzwaniem. Może to doprowadzić do powstania bezpiecznego gruntu do wymiany zdań. Często na początku procesu spotykamy się ze strachem i obniżonym zaufaniem po obydwu stronach: pracowników i klientów.

Do pracowników: trzeba wziąć pod uwagę wszystkie konsekwencje wprowadzenia prawdziwie partycypacyjnej metody pracy. Może ona oznaczać konieczność dokonania zmian w posiadanym przez pracowników wizerunku ludzi doświadczających bezdomności. Partycypacja sprowadza się do podzielenia się władzą i całkowitego oddania się temu. Niezależny moderator może pomóc pracownikom rozpracować ich obawy. Pracownicy z innych organizacji i placówek również mogą pomóc i wesprzeć innych, którzy dopiero zaczynają. W niektórych krajach, organizacje parasolowe działające w sferze bezdomności organizują szkolenia dla organizacji członkowskich, o tym jak zaczynać z partycypacją.

*„Zdanie użytkowników dotyczące celów i funkcjonowania usług często odbiega od oficjalnych celów i funkcjonowania organizacji (to znaczy od zdania pracowników i organizacji jako takiej)”. Rene Kneip**

Dla korzystających z usług: dyskusja stwarza korzystającym z usług szansę na wybadanie swoich poglądów na partycypację. Mogą zastanowić się nad wkładem, który chcieliby wnieść i jak chcieliby to zrobić. To szansa na przyjrzenie się obszarom budzącym frustrację i przełamanie bariery komunikacji. Czasem na tym etapie strach i brak zaufania może spowodować, że ludzie koncentrują się na bardzo krótkotrwałych i niekontrowersyjnych potrzebach i kwestiach (np. programów dostępnych w schroniskowym telewizorze) i dyskusja może utknąć. Jest to normalne, ale może wymagać przełamania i podjęcia próby sięgnięcia dalej, głębiej. Ludzie mogą chcieć pozostać w „bezpiecznej strefie” dyskusji. Uświadamiając sobie to, można sobie z tym poradzić jeśli wcześniej się nie poddamy. Pozwalając ludziom na samodzielną i oddzielną dyskusję dajecie im szansę na

wypowiedzenie ich obaw. Musicie przejść przez tę fazę i się z nią pogodzić, aby móc pójść dalej. Wybadanie i podzielenie się opiniami oraz uczynienie z nich centralnej części procesu jest dobrym sposobem na nadanie im wagi i znaczenia. Poglądy osób korzystających z usług zaangażowanych muszą być rozważone przez organy decyzyjne, tak aby partycypacja sprostała potrzebom i oczekiwaniom ludzi doświadczających bezdomności, którzy postanawiają się zaangażować. Dyskusje te są punktem wyjścia do stworzenia planu działania dla organizacji, pozwalającego na zaspokojenie potrzeb i oczekiwań oraz zapewnienie wsparcia wszystkim zaangażowanym osobom.

Krok Drugi: opracować plan działania i podejmować decyzje

Praktyczne ramy partycypacji mają duże znaczenie dla jej rzeczywistego działania. Wyznaczenie osoby zarządzającej tym procesem jest dobrym sposobem na zapewnienie, aby sprawy posuwały się do przodu, więc jeśli to możliwe warto powierzyć jednemu z pracowników nadzór nad wdrażaniem partycypacji. Idealnym byłoby wyznaczenie jednego pracownika na każdym szczeblu organizacji. Ci „mistrzowie” partycypacji z każdego szczebla spotykałoby się regularnie i pracowali wspólnie. Musicie również posiadać środki aby wprowadzić to w życie, co oznacza uwolnienie czasu i pieniędzy na działania, o których realizacji ludzie postanowili.

Plan Działania: po dyskusjach i wymianie refleksji trzeba jasno zarysować działania niezbędne do wprowadzenia partycypacji w życie. W niektórych organizacjach pracownik, któremu przypisano odpowiedzialność za partycypację, bierze na siebie stworzenie zarysu pierwszych działań, wynikających z dyskusji. W innych organizacjach zdecydowano się na przeprowadzenie spotkania pracowników i osób korzystających z usług poświęconego Planowi Działania, aby przygotować proces jego tworzenia. Doświadczenie pokazuje, że dobrym pomysłem jest organizowanie tego rodzaju spotkań poza infrastrukturą organizacji, w innym budynku z niezależnym koordynatorem. Aby rozluźnić ludzi można na początku dyskusji ustanowić jej zasady np. zasadę poufności i nieujawniania informacji osobom spoza grupy. Stwarza to środowisko wzajemnego szacunku, w którym ludzie czują się swobodnie i chcą mówić to co myślą. Na takim gruncie możliwe jest wspólne decydowanie o strukturach, które trzeba stworzyć i działaniach które muszą być podjęte.

Jeśli jesteście zainteresowani przykładowym Planem Działania, możecie znaleźć go w Strategii Partycypacji StMungo, która jest dostępna w Kompendium na stronach FEANTSA www.feantsa.org. W dokumencie StMungo „Traktujcie nas serio” zarysowano proces rozwijania strategii partycypacji a także przedstawiono plan działań dla organizacji (str. 16).

Krok trzeci: zrealizować plan działań

Każda instytucja świadcząca usługi dla bezdomnych musi zdecydować jaki rodzaj działania pasuje do niej najlepiej. Jest wiele typów partycypacji. „Audyty partycypacji”² przeprowadzony w 2005 roku jest dobrym przeglądem wielu różnych typów partycypacji występujących w organizacjach członkowskich FEANTSA w Europie. Przewodnik, który macie Państwo w ręku jest uzupełniony internetowym kompendium (anglojęzycznym) zawierającym ciekawe przykłady w sferze partycypacji. Warto szukać w nim przykładów.

Pułapki, których należy unikać:

Partycypacja nie powinna być wykorzystywana do obciążania ludzi całkowitą odpowiedzialnością za ich sytuację. Jest takie ryzyko i należy je wziąć pod uwagę. Celem jest *empowerment* czyli wzmocnienie i upodmiotowienie ludzi a nie przypisanie im winy czy wycofanie wsparcia. Pojawia się również duża kwestia kosztów związanych z wprowadzaniem partycypacji w życie. Pieniądze są niezbędne a skąd je wziąć, kogo o nie poprosić pozostaje otwartą kwestią. Środki muszą zabezpieczone w budżecie organizacji. Jak wspomnieliśmy wcześniej, w niektórych krajach rząd finansuje partycypację, szczególnie w sytuacji, gdy jest ona wymagana prawnie. Zdobywanie takiego uznania instytucji publicznych dla znaczenia partycypacji w Waszym kraju wymaga lobbyingu i rzecznictwa. Oznacza to również wykorzystywanie partycypacji do podnoszenia świadomości tak, aby mogły następować zmiany. Instytucje publiczne mogą być cennym źródłem środków, ale organizacje również powinny zabezpieczyć odpowiednie środki w swoich budżetach. Cofa nas to do argumentów konsumpcyjnych przytoczonych w części „Po co wprowadzać partycypację?” – inwestowanie środków w partycypację jest również sposobem inwestowania w lepsze i bardziej skuteczne usługi.

Nie poddawajcie się, nie zniechęcajcie się!

Organizacje posiadające doświadczenie w dziedzinie partycypacji, wskazują jak istotne jest niewytwarzanie zbyt wysokich oczekiwań na początku procesu. Wdrażanie partycypacji jest procesem powolnym i trudnym. Na jego drodze stoją wszelkiego rodzaju przeszkody i bariery. Będą się pojawiać z czasem i nie będzie łatwo sobie z nimi poradzić. Ludzie korzystający z usług muszą sobie radzić z różnymi społecznymi i osobistymi problemami, które mogą utrudnić uczestnictwo. Pracownicy również będą stawiali twarzą w twarz z barierami. Mogą mieć charakter osobisty, administracyjny, etyczny czy związany z wiedzą. Proces rozwijania partycypacji jest bolesny, ale warty wprowadzania.

² Zobacz na <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

*„Wiele organizacji ostrzegало nas, że partycypacja może na początku prowadzić do spięć i wielu świadczeniodawców może mieć poczucie, że ludzie korzystający z usług nie chcą uczestniczyć i są zawiedzeni, że spotkania nie prowadzą do natychmiastowego sukcesu.” FEANTSA**

Wzajemne ułatwianie życia:

Niektóre organizacje zalecają utworzenie tzw. „schematów wzajemnego ułatwiania”. Oznacza to zapewnianie wsparcia i szkoleń dla zainteresowanych odbiorców usług. Z czasem mogą oni stać się liderami działań partycypacyjnych wśród różnych grup odbiorców.

Informacja zwrotna:

Bardzo ważne jest aby upewnić się, że odbiorcy usług, którzy zaangażowali się w partycypację są dobrze informowani o rezultatach ich zaangażowania. Ważne jest aby wszyscy zauważali zmiany i działania z nich wynikające. Brak informacji o rezultatach partycypacji może stać się głównym źródłem frustracji i może doprowadzić ludzi do poddania się i zaniechania całej sprawy. Nawet jeśli rezultaty są niewielkie i rozczarowujące ważne jest przekazanie informacji z zwrotnej, tak aby odbiorcy usług byli dobrze poinformowani.

Wypalenie odbiorców usług:

Ludzie korzystający z usług mogą się bardzo zaangażować w partycypację, co może czasem doprowadzić do wypalenia i wycofywania się ponieważ nie posiadają takiego wsparcia jak pracownicy (możliwość wzięcia dni wolnych, superwizja itd.). Gdy świadczeniobiorcy próbują zrobić za dużo bez żadnego wsparcia, mogą ustawić się w pozycji prowadzącej do powrotu do starych problemów (takich jak uzależnienie). Ludzie mogą mieć poczucie konieczności ciągłego pozostawiania w gotowości i zbyt dużych oczekiwań w nich pokładanych. Muszą istnieć systemy wsparcia analogiczne do tych tworzonych dla pracowników. Dobrze jest poszukiwać sposobów uzyskiwania wzajemnego wsparcia od innych osób korzystających z usług np. wspólne pracowanie nad definiowaniem celów i „wzajemnej superwizji”.

Krok czwarty: ewaluować i asymilować rezultaty

Aby uczyć się na podstawie własnych doświadczeń, każdy powinien zbadać jak jego zdaniem działa partycypacja i przyjrzeć się rezultatom. W ten sposób można ustanowić priorytety niezbędne dla poprawy i wypróbować różne sposoby pracy. Działania partycypacyjne i struktury będą przechodziły etapy odnowy i zmiany, ale ważne jest aby spróbować i uczynić je naprawdę fundamentalną częścią pracy organizacji. W innym razie zachodzi niebezpieczeństwo, że inicjatywa ta będzie prowadzona

tylko przez wybraną grupę osób. Jest to potencjalną pułapką, ponieważ gdy grupa ta się usamodzielnia, partycypacja może się załamać, cofając organizację do punktu wyjścia. Dlatego zawsze dobrze jest monitorować postęp i wypróbować nowe sposoby wspomagania partycypacji.

Krótki dokument FEANTSA zatytułowany „Wartości wspólne partycypacji”³ powstał jako narzędzie ewaluacji. Wymienia podstawowe zasady udanej partycypacji i możliwe wskaźniki, za pomocą których można ją zmierzyć. Może warto zajrzeć do tego dokumentu, ewaluując postęp w swojej organizacji.

Więcej rad?

FEANTSA opracowała kompendium ciekawych przykładów i modeli z całej Europy, w których można szukać pomysłów. Kompendium w anglojęzycznej wersji językowej jest dostępne w wersji elektronicznej na stronach FEANTSA.

FEANTSA może również pośredniczyć w nawiązywaniu kontaktów z doświadczonymi organizacjami, które chętnie się podzielą swoimi spostrzeżeniami dotyczącymi partycypacji.

W Europie funkcjonuje coraz więcej organizacji świadczących usługi prowadzonych przez ludzi z tych usług korzystających. FEANTSA przygląda się im uważnie aby stworzyć ich mapę. Dzięki niej będzie możliwe zidentyfikowanie najbliższej organizacji wdrażającej partycypację, być może nawet w Waszym kraju.

Kontakt z FEANTSA: office@feantsa.org.

Grupa Robocza ds. Partycypacji FEANTSA:

Catri O’Kane	Simon Communities of Ireland
Danny Lescrauwaet	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Flanders, Belgium
Dearbhal Murphy	FEANTSA Office, Brussels Belgium
Manuel Montanes	Refugio Hermano Mayor, Spain

³ Narzędzie ewaluacyjne zatytułowane “Shared Values for Participation” jest dostępne na <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

Preben Brandt	Projekt Udenfor, Denmark
Simone Hellenen	Groundswell, United Kingdom
Wolfgang Jeckel	Bundes Betroffene Initiative, Germany

***Cytaty:**

Brian Brady: Jest członkiem zarządu Simon Community w Dublinie. Kiedyś korzystał z usług organizacji dla bezdomnych i osobiście doświadczył bezdomności. Cytat pochodzi z artykułu „Moje doświadczenia z uczestnictwa w Zarządzie Simon Community w Dublinie” (ang. *My Experience on the Board of Directors of Dublin Simon Community*) umieszczonym w jesiennym Magazynie FEANTSA z 2006 roku (<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>)

Danny Lescrauwaet: Jest dyrektorem regionalnej sieci organizacji bezdomnościowych w Belgijskiej Flandrii. Był zaangażowany w rozwijaniu partycypacji wśród flandryjskich instytucji zajmujących się bezdomnością. Cytat pochodzi z artykułu „Dlaczego samorzady klientów w pomocy społecznej stanowią problem” (ang. *Why is client participation in welfare services a problem?*) umieszczonym w jesiennym Magazynie FEANTSA z 2006 roku (<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>).

Natalie Latour: pracuje we francuskiej ogólnonarodowej organizacji parasolowej skupiającej organizacje zajmujące się bezdomnością. We Francji uczestnictwo jest wpisane do regulacji prawnych dotyczących sektora socjalnego już od 2002 roku, w związku z tym wiele się tam wydarzyło w tej dziedzinie. Organizacja parasolowa FNARS aktywnie wspiera swoich podopiecznych w procesie partycypacji poprzez spotkania, doradztwo i przewodnictwo. Cytat pochodzi z artykułu „Samorzady użytkowników: Prawo w działaniu” (ang. *User organisation: A right in the making*) umieszczonym w jesiennym Magazynie FEANTSA z 2006 roku (<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>)

Jimmy Carlson: pracuje w Londynie, jest wolontariuszem organizacji pozarządowej Groundswell, która zachęca i wspiera rozwijanie partycypacji ludzi bezdomnych. Był zaangażowany w kilka inicjatyw, min. wymiany ludzi bezdomnych i projekt „Słuchając ludzi bezdomnych” zmierzający do lepszego dostosowania brytyjskiego Narodowego Systemu Zdrowia do potrzeb ludzi bezdomnych. Cytat pochodzi z prezentacji, którą Jimmy przygotował aby podzielić się swoimi doświadczeniami związanymi z projektem.

Rene Kneip: jest dyrektorem Caritas w Luksemburgu i był zaangażowany w rozwijanie partycypacji w swojej organizacji. Brał udział w audycie partycypacji w niektórych organizacjach członkowskich

FEANTSA w 2005 roku. Cytat pochodzi z raportu, który powstał w efekcie tych działań. Raport można przeczytać w języku angielskim na <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

FEANTSA: to Europejska Federacja Narodowych Organizacji Pracujących z Ludźmi Bezdomnymi. Jest siecią skupiającą blisko 100 organizacji z 30 krajów. Cytat pochodzi z Audytu Partycypacji przeprowadzonego przez FEANTSA i brytyjską organizację Off the Streets and Into Work w 2005 roku. Raport można przeczytać na <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

