

Skąd bierze się brak zaufania?

Dlaczego część odbiorców jest nieufna od pierwszego kontaktu i jak projektować dostępność, która zaczyna się od relacji, a nie od procedury.

Prowadzenie: Artur Kos i Monika Kowalik

Takie sytuacje pojawiają się często w działaniach organizacji społecznych. Osoba potrzebuje wsparcia, ale wcześniej miała już trudne kontakty z różnymi instytucjami. Musiała kilka razy opowiadać o swojej sytuacji, tłumaczyć potrzeby, czekać na odpowiedź, dostosowywać się do zasad, na które nie miała żadnego wpływu. Kiedy trafia do kolejnej organizacji, jest nieufna od samego początku.

To ma znaczenie dla dostępności. Odbiorca może nie skorzystać z usługi, mimo że jej potrzebuje. Powodem bywa wcześniejsze doświadczenie oceniania, brak wiary w zmianę, zmęczenie procedurami albo obawa, że znowu trzeba będzie wszystko wyjaśniać od początku. W przypadku osób ze szczególnymi potrzebami takie sytuacje mogą pojawiać się częściej, bo kontakt z instytucjami bywa dla nich dłuższy, trudniejszy i bardziej obciążający.

Dlatego w tej rozmowie mówimy o zaufaniu bardzo praktycznie. Jeśli odbiorca nie czuje, że organizacja potraktuje go poważnie, spokojnie i bez oceniania, może wycofać się jeszcze przed skorzystaniem z pomocy. Raporty z badań NGO, na przykład Klon/Jawor pokazują też, że same organizacje pozarządowe działają dziś pod dużą presją. Mierzą się z przeciążeniem, niestabilnym finansowaniem i zmęczeniem zespołów. W takich warunkach zaufanie wymaga świadomej pracy, a dostępna usługa musi uwzględniać nie tylko potrzeby techniczne, ale też wcześniejsze doświadczenia osób, do których jest kierowana.

#1 · Ludzie bardzo często trafiają do NGO po złych doświadczeniach

Artur: Mam poczucie, że organizacje czasem zakładają, że człowiek przychodzi do nich „od zera”. Że zaczyna nową relację bez wcześniejszego bagażu. Zwłaszcza tego złego.

Monika: A bardzo często jest odwrotnie. Ludzie trafiają do organizacji po wielu trudnych doświadczeniach. Za sobą mają urzędy, instytucje, kolejki, ocenianie, tłumaczenie swojej sytuacji po raz kolejny. Część osób jest zwyczajnie zmęczona proszeniem o pomoc.

Artur: I to zmęczenie później bardzo wpływa na kontakt z NGO.

Monika: Tak. Zwłaszcza u osób ze szczególnymi potrzebami albo ludzi funkcjonujących w chronicznym stresie. Wtedy nawet najmniejsze szczegóły zaczynają mieć ogromne znaczenie. Sposób rozmowy. Tempo kontaktu. To, czy ktoś czuje się wysłuchany, czy raczej ma poczucie uczestniczenia w kolejnej procedurze.

Artur: Czyli dostępność zaczyna się dużo wcześniej niż akceptacja samej usługi.

Monika: Właśnie tak. Bardzo często zaczyna się od tego, czy człowiek ma poczucie bezpieczeństwa w relacji z organizacją.

„Dostępność zaczyna się dużo wcześniej niż akceptacja samej usługi — od poczucia bezpieczeństwa w relacji z organizacją.”

Artur

#2 · Zaufanie społeczne mocno osłabło

Monika: Myślę, że po pandemii i ostatnich latach wiele rzeczy bardzo się zmieniło społecznie. Ludzie są bardziej zmęczeni, bardziej ostrożni i dużo szybciej wycofują się z relacji, które wydają się trudne albo nieprzewidywalne.

Artur: To zresztą dobrze widać też w badaniach społecznych. Zaufanie do instytucji od dłuższego czasu jest kruche. Ludzie dużo częściej zakładają, że będą musieli sami sobie radzić.

Monika: I NGO też działają dziś w tej atmosferze. Organizacja może mieć bardzo dobre intencje, ale użytkownik wcale nie musi automatycznie jej ufać. Zwłaszcza jeśli wcześniej wielokrotnie trafiał na miejsca, gdzie był traktowany proceduralnie albo bez realnego wpływu na sytuację.

Artur: Raporty Klon/Jawor dobrze pokazują też skalę przeciążenia całego sektora. Organizacje funkcjonują pod dużą presją, liderzy są zmęczeni, zespoły pracują często na granicy wypalenia.

Monika: A zmęczona organizacja dużo trudniej buduje spokojną i uważną relację z człowiekiem.

#3 · Osoby ze szczególnymi potrzebami szybko wyczuwają akceptację lub jej brak

Artur: Mam wrażenie, że osoby korzystające z usług społecznych często bardzo szybko wyłapują atmosferę miejsca.

Monika: Tak. I to nie musi być nic widocznego. Czasem wystarcza pośpiech, chaos albo sposób prowadzenia rozmowy. Człowiek od razu czuje czy jest traktowany jak kolejny przypadek do obsłużenia, czy jak realna osoba.

Artur: Zwłaszcza osoby, które wcześniej wielokrotnie musiały walczyć o podstawowe rzeczy.

Monika: To szczególnie jest trudne. Dla części osób kontakt z instytucją od początku wiąże się ze stresem. Trzeba coś tłumaczyć, uzasadniać, prosić, czasem wręcz udowadniać własne potrzeby. Dlatego projektowanie dostępnych usług nie może ograniczać się wyłącznie do bezdusznych standardów.

Artur: Bo można mieć formalnie dostępny proces i jednocześnie tworzyć atmosferę całkowitego dystansu.

Monika: No i wtedy człowiek bardzo szybko przestaje czuć, że to miejsce jest dla niego.

#4 · Dostępność bez relacji staje się pustą procedurą

Artur: Myślę, że część organizacji wpada dziś w pułapkę „odhaczania dostępności”. Wszystko formalnie się zgadza, ale użytkownik nadal czuje się obco.

Monika: To jest bardzo ważny temat. Procedury są potrzebne, standardy też, tylko one same nie budują jeszcze zaufania. Człowiek naprawdę zauważa coś innego. Widzi czy ktoś go słucha, czy może spokojnie powiedzieć o trudnościach, czy organizacja reaguje elastycznie czy też działa według jednego sztywnego modelu.

Artur: Czyli dostępność zaczyna dotyczyć relacji, a nie wyłącznie infrastruktury.

Monika: Tak. Zwłaszcza w usługach społecznych. Tam bardzo wiele rzeczy rozgrywa się właśnie w kontakcie między ludźmi.

„Można mieć formalnie dostępny proces i jednocześnie tworzyć atmosferę całkowitego dystansu.”

Artur

#5 · Organizacje też są zmęczone

Artur: To chyba też ważne, żeby powiedzieć to uczciwie i jasno. Organizacje same działają dziś pod ogromną presją.

Monika: Oczywiście. Badania bardzo wyraźnie pokazują problem przeciążenia liderów NGO, wypalenia i chronicznego funkcjonowania w niestabilności.

Artur: I to później wpływa na wszystko, szczególnie na sposób reagowania na ludzi.

Monika: Zmęczona organizacja zaczyna działać zadaniowo. Trudniej wtedy o uważność, spokojną rozmowę i elastyczność wobec różnych potrzeb użytkowników.

Artur: Czyli projektowanie dostępnych usług wymaga też zadbania o sam zespół.

Monika: Zdecydowanie. Bo nie da się budować bezpiecznych relacji wyłącznie jeśli tego bezpieczeństwa nie ma w samym zespole realizującym działania organizacji.

#6 · Zaufanie buduje się bardzo powoli

Artur: Mam poczucie, że organizacje czasem oczekują szybkiego zaangażowania ludzi.

Monika: A wiele osób potrzebuje dziś dużo więcej czasu, żeby zaufać instytucji. Zwłaszcza po wcześniejszych doświadczeniach przemocy dosłownej albo symbolicznej, ignorowania albo protekcyjnego traktowania.

Artur: Czyli samo zaproszenie do udziału jeszcze niewiele znaczy.

Monika: Dla części użytkowników ogromne znaczenie ma przewidywalność, brak oceniania i poczucie, że organizacja nie próbuje ich „dopasować” do gotowego schematu.

Artur: I to jest chyba bardzo ważna zmiana myślenia o dostępności.

Monika: Bo wtedy zaczynamy projektować usługi nie tylko wokół potrzeb funkcjonalnych, ale też wokół doświadczenia psychicznego i społecznego człowieka.

„Zaczynamy projektować usługi nie tylko wokół potrzeb funkcjonalnych, ale też wokół doświadczenia psychicznego i społecznego człowieka.”

Monika

Q&A · Pytania uczestników

Czy zaufanie naprawdę wpływa na dostępność usług?

Monika: Bardzo mocno. Człowiek dużo szybciej korzysta z pomocy, kiedy czuje się bezpiecznie i ma poczucie wpływu na sytuację.

Artur: A brak zaufania potrafi zablokować nawet dobrze przygotowaną usługę.

Dlaczego osoby ze szczególnymi potrzebami szybciej wycofują się z kontaktu?

Artur: Część z nich ma za sobą wieloletnie doświadczenie zmęczenia instytucjami. Kolejne procedury, kolejne tłumaczenie sytuacji, kolejne miejsca, w których trzeba było walczyć o podstawowe rzeczy.

Monika: I dlatego bardzo szybko pojawia się pytanie: „czy tutaj znowu będę musiał przechodzić przez to samo?”.

Co najbardziej osłabia zaufanie do organizacji?

Monika: Poczucie, że człowiek jest traktowany jak procedura albo numer w systemie.

Artur: I brak realnego wpływu na sposób korzystania z usługi.

Zakończenie

Artur: Myślę, że dostępność bardzo długo była rozumiana głównie technicznie. Tymczasem coraz wyraźniej widać, że ogromna część problemów zaczyna się dużo wcześniej, w bezpośredniej relacji człowieka z instytucją.

Monika: Zwłaszcza dziś, kiedy wiele osób funkcjonuje w chronicznym zmęczeniu i niskim zaufaniu społecznym.

Artur: W takiej sytuacji nawet dobrze zaprojektowana usługa może nie wystarczyć.

Monika: I właśnie dlatego projektowanie dostępności trzeba dziś coraz częściej zaczynać od pytania o relację, a nie wyłącznie o procedury i schematy działania.