

DLACZEGO STANDARDY ORGANIZACJI WSPARCIA SĄ WAŻNE W III SEKTORZE

Jerzy Boczoń

Czy rozumiemy i doceniamy standardy w sferze społecznej?

Opinia na temat standardów jest różna i zależy w dużej mierze z jakich pozycji na tę kwestię się patrzy. Znamiennego, jak mi się wydaje rozpoznania w tej sprawie dokonano ponad 10 lat temu w trakcie prac badawczych dotyczących Modelu współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi, gdyż kwestia ta miała ówczesnie dość zasadnicze znaczenie. Instytucje sektora publicznego traktują standardy raczej, jako normę prawną, która może być przywoływana, szczególnie wtedy, gdy pojawia się sytuacja konfliktowa, ale także przy powierzaniu zadania wg. tej określonej prawnie normy. Organizacje pozarządowe zaś podchodzą do standardów z pewną nieufnością, bojąc się, że zbyt sztywno określony standard może ograniczyć ich kreatywność i swobodę działania, czasami niezbędną w przypadkach niekonwencjonalnych zagrożeń. W kontekście dość niskiego poziomu partnerstwa międzysektorowego, widzą w niej często narzędzie wymuszania typowych, łatwych do kontrolowania zachowań i czynności, a nie możliwości zbudowania ścieżki rozwojowej. Choć mimo swej słabości instytucjonalnej, nadal stanowią one główną siłę w kreowaniu nowoczesnych i innowacyjnych rozwiązań, ciągle rosnących i „mutujących” coraz szybciej problemów społecznych. Sam standard, określający jakość usługi jest dla NGO's sprawą etyczną a nie prawną.

„Ujmując rzecz bardziej obrazowo, organizacje pozarządowe rozumieją standardy bardziej w kategorii „przykazania”. Administracja samorządowa raczej na wzór przepisu ustawy”¹.

Obawy te powinny być ograniczane poprzez stosowanie odpowiednich procedur, zgodnych z zasadami, jakie obowiązują w procesie standaryzacji, zasady: adekwatności, elastyczności, ramowości i spójności.

- ***Adekwatności*** – to znaczy względnej zgodności między potrzebami określonych grup klientów, pracowników a oferowanym zakresem i jakością działania (usługi/zadania). Oznacza to konieczność bardzo dobrego rozeznania w sferze w jakiej standard powstaje. Rozeznanie to powinno dotyczyć, zarówno istoty samej potrzeby, jak i wiedzy na temat metod i warunków jej zaspokojenia .;
- ***Elastyczności*** – to znaczy stosowania metod, technik i sposobów zaspokajania potrzeb w zależności od zaistniałej sytuacji, w granicach gwarantujących zachowanie pierwotnego znaczenia i celu działania (realizowanego zadania/usługi). Nie może to być tylko jeden sztywny sposób, ale raczej pewien „zestaw” działań, prowadzących do osiągnięcia sukcesu;

¹ Jakość współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych, RAPORT CZĄSTKOWY NT.

WSPÓŁPRACY MIĘDZYSEKTOROWEJ, (Na podstawie wstępnych badań jakościowych)..Materiał przygotowany w ramach projektu: „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnienie standardów współpracy”, realizowanego w ramach Priorytetu V Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.1 Wsparcie systemowe dla trzeciego sektora Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

- **Ramowości** – to znaczy, że w procesie zaspokajania potrzeb istnieją możliwości poruszania się w odpowiednim przedziale norm i normatywów (o ustalonej rozpiętości), pozwalających działać skutecznie na rzecz konkretnego pracownika, klienta lub na rzecz grupy klientów. Mogą być różne ścieżki i różne poziomy (od minimum do optimum), ale nie mogą one wykraczać poza ustalony obszar, gdyż nie będą gwarantować osiągnięcia założonego celu usługi/zadania;
- **Spójności** – to znaczy korelacji rozwiązań przyjętych i stosowanych na różnych poziomach zarządzania sferą społeczną. Tworząc nowe rozwiązania, nie można abstrahować od już istniejących sposobów funkcjonowania (realizacji danej usługi/zadania), a także działania, które mają charakter komplementarny, choć należą do sfery z „sąsiedniego” systemu².

Jednymi z najważniejszych pojęć w kwestii standaryzacji są standard minimalny i standard optymalny – rekomendowany i w takich dwóch wariantach standardy należy przygotowywać, przy czym standard rekomendowany rzadko jest możliwy do zastosowania w pełnym wymiarze, głównie ze względu na koszty, jakie w tym wariantcie są generowane. Jednakże próba zejście poniżej ustalonego wariantu standardu minimalnego, zagraża realizacji określonego zadania czy usługi i tak naprawdę uzasadnia rezygnację z realizacji zadania lub powoduje konieczność zmiany celu tego zadania na mniej „ambitny”. Czymś zupełnie innym jest „zapewnienie grupie bezdomnych wyżywienia, ubrania i podstawowych warunków higienicznych” niż „zapewnienie warunków umożliwiających proces wychodzenia z bezdomności”. Zadanie dotyczy podobnej grupy, ale cel postawiony jest na zdecydowanie innym poziomie.

Po co standardy w NGOs?

Współczesne wyzwania w sferze społecznej sprawiają, że znacząco rosną wymagania wobec realizatorów zadań w sferze polityki społecznej. Pojawianie się nowych wyzwań, ciągle mutujące problemy społeczne, które do niedawna stanowiły jedynie „potencjalne zagrożenie”, stymuluje nowe, niekonwencjonalne podejście. Jedną z odpowiedzi na te wyzwania jest postępująca wolność, choć nieuchronnie **d e i n s t y t u c j o n a l i z a c j a**, wymuszająca ciągły wzrost kompetencji i profesjonalizmu działania od realizatorów zadań w sferze społecznej. Stąd, jak najbardziej zasadne wydaje się myślenie o **j a k o ś c i** usług w kontekście wzrostu znaczenia, zarówno standardów funkcjonowania realizatorów zadań, jak i chociażby minimalnej lecz niezbędnej z punktu widzenia celu, zawartości budowanej i zlecanej usługi. Standardy, nie są zatem jakimś wymysłem czy fanaberią, a coraz częściej dokumentowaną i podnoszoną w debacie publicznej, koniecznością.

Tak czy inaczej standardy mogą stanowić szansę bardziej sprawiedliwego i efektywnego planowania i podziału środków (i tak też są traktowane w bardziej rozwiniętych społecznościach), pomiędzy realizatorów zadań w sferze społecznej, ale trudno sobie wyobrazić, aby tak złożone i długotrwałe procesy jakim jest standaryzacja mogły przebiegać bez różnorodnej pomocy, jakiej udzielają NGOsom organizacje wsparcia (OW).

² Standaryzacja usług społecznych, Jerzy Boczoń, wyd. Sieć SPLOT 2008 Wwa.

Doświadczenia standaryzacyjne ośrodków wsparcia.

Przygoda ze standardami w organizacjach wsparcia rozpoczęła się na początku lat dziewięćdziesiątych. Największe doświadczenie w tej materii ma Sieć SPLOT, która jako jedna z niewielu organizacji ma rozbudowany system standardów świadczonych usług oraz procedury certyfikacji swoich członków - ośrodków wsparcia, działających w swoich regionach oraz pracowników tych ośrodków. Po dość szerokiej ewaluacji całego procesu, uznano, że w odniesieniu do współczesnych wyzwań, należy rozwijać system standaryzacji, poszukując jednak obszarów, które zapewniłyby szerszy niż dotychczas **r o z w ó j** tych ośrodków w kierunkach potrzebnych III sektorowi, tak aby jak najlepiej służyć pomocą organizacjom.

Po licznych konsultacjach przyjęto 5 obszarów do standaryzacji, przy czym część z nich dotyczyła wzmocnienia samych OW wewnątrz budując ich kompetencje i siłę instytucjonalną, a część skierowanych na tworzenie warunków zewnętrznych, w tym relacji w środowisku i znaczenia w systemie. Były to:

I. Budowanie, rozwijanie i utrzymywanie stabilnych zespołów - pracowników, członków, wolontariuszy i ekspertów.

II. Pozycja organizacji wspierających trzeci sektor w sektorze i w systemie społecznym.

III. Samodzielność i stabilność finansowa organizacji wspierających trzeci sektor.

IV. Współpraca sektorowa – OW między sobą i z otoczeniem, w tym grupami obywateli (grupy nieformalne) oraz samorządem.

V. Relacje pomiędzy ośrodkami członkowskimi organizacji wspierających trzeci sektor (wewnątrz sieci, federacji) oraz relacje p-dy sieciami organizacji wspierających

Pacę nad standardami w w/w obszarach znacząco wzmocnił projekt, który Sieć SPLOT podjęła po otrzymaniu dotacji z FIO ramach konkursu ogłoszonego przez NIW-CRSO. Pozwoliło to na poszerzenie zespołu standaryzacyjnego o przedstawicieli kilku ważnych struktur, które od lat zajmują się wspieraniem NGO³.

A co to są organizacje wsparcia (OW)?

Opis standardów OW zaczyna się kwestiami definicyjnymi, bo trzeba było ustalić jakich podmiotów dotyczą podjęte rozważania. Jak wiemy z badań prowadzonych przez Stowarzyszenie KLON/Jawor kilka lat temu ok. 700 organizacji zgłosiło, że jest organizacją

³ Projekt: Standardy organizacji wspierających III sektor, dofinansowany z FIO . Do zespołu standaryzacyjnego spoza SPLOT weszli także przedstawiciele: Ogólnopolskiej Federacji Organizacji Pozarządowych (OFOP), Konfederacji Inicjatyw Pozarządowych Rzeczypospolitej (KIPR) oraz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego (FRSO), a także doproszono przedstawicieli NIW-CRSO oraz Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, którzy jednak nie wyznaczyli swoich przedstawicieli.

wspierającą. Jestem przekonany, że przyjęte przez zespół standaryzacyjny kryteria, zweryfikują uznanie się za organizację wsparcia.

I tak poza celem „wzmacnianie społeczeństwa obywatelskiego” a zadaniem „budowanie zdolności organizacji pozarządowych i nieformalnych grup obywateli do prowadzenia skutecznych działań” definicja kładzie nacisk na „to niezależna, oddolna, powołana przez obywateli instytucja non-profit”, ale także stawia wymogi, co do sposobu profesjonalnego działania „Swoje działania OW prowadzi systematycznie, głównie w oparciu o własny, stabilny zespół pracowników i ekspertów. Jej oferta jest kompleksowa i zróżnicowana, zarówno pod względem form, jak i obszarów merytorycznych wsparcia. Oznacza to, że OW świadczy co najmniej 3 różne usługi w co najmniej trzech obszarach tematycznych”. Definicja zakłada również, że OW będzie stosować się do szczególnych zasad, których wymieniono i opisano kilkanaście, są to: Profesjonalizm, zaufanie, otwartość i niedyskryminacja, służebność, niezależność, partnerstwo i współpraca, podmiotowe traktowanie, zrównoważony rozwój, partycypacja społeczna, etyka i odpowiedzialność, aktywne poszerzanie dostępności, poszanowanie pracowników, partycypacja w zarządzaniu.

Czy i jaka certyfikacja w systemie wsparcia?

Jednym z dylematów, który w przyszłości będzie trzeba rozstrzygnąć jest kwestia ustanowienia lub nie procedury certyfikacji. Czy ma być ona „zewnętrzna”, oparta o twarde, ujęte w system oceny kryteria, czy miękka, mająca przede wszystkim charakter edukacyjny, oparta na etosie obywatelskim oraz wewnętrznej motywacji i odpowiedzialności organizacji wdrażającej u siebie powyższe standardy. To jest do ustalenia i w zależności od decyzji wymagało będzie opracowania adekwatnych do tej decyzji narzędzi.

Wymagający proces certyfikacji ma sens wtedy, kiedy z certyfikatu oprócz satysfakcji własnej, płyną wymierne korzyści, np. dodatkowe punkty przy ocenie wniosków czy dostęp do specyficznych dóbr i wsparcia (merytorycznego lub finansowego), dla OW, które wdrożyły standardy, co potwierdziły certyfikatem. Będzie to miało szczególne znaczenie, kiedy system wsparcia stanie się ważnym narzędziem w realizacji polityki wzmacniania NGOs. Ale nawet jeśli poprawa funkcjonowania naszej organizacji (OW) będzie jedyną korzyścią wynikającą z podjętego trudu, to może warto trud taki podjąć, bo dobra jakość pracy zawsze daje lepsze efekty, a na pewno zwiększa naszą satysfakcję w realizacji podjętej misji.