

Europejski informator polityczny

■ *Zaufanie i nieufność w „administracji pierwszego kontaktu”¹*

Poprawa relacji zaufania między obywatelami a administracją usług społecznych

Zaufanie ma ogromne znaczenie dla współczesnych rządów demokratycznych, zwłaszcza w czasach kryzysu. O ile sceptycyzm i nieufność są częściowo funkcjonalne w systemach demokratycznych, o tyle przemyślane obdarzanie innych zaufaniem ma szczególne znaczenie dla zagwarantowania włączających, zrównoważonych i pokojowych form sprawowania władzy. Dotyczy to nie tylko debaty publicznej i podejmowania decyzji politycznych, ale także działania programów społecznych i świadczenia usług publicznych.

Finansowany przez Unię Europejską projekt EnTrust obejmuje badanie relacji między obywatelami a władzami publicznymi, koncentrując się na rodzinach znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej oraz pracownikach pierwszego kontaktu w administracji świadczeń i usług społecznych w siedmiu krajach (Czechy, Dania, Niemcy, Grecja, Włochy, Polska i Serbia). Ponadto po zakończeniu prac badawczych zorganizowano spotkanie z ekspertami-praktykami polityki publicznej, którego celem było omówienie wyników badań, określenie głównych implikacji i zaleceń dla polityki.

Badania EnTrust i spotkanie z ekspertami lokalnej polityki społecznej wykazały, że zaufanie i nieufność są bardzo istotne w kontekście przyznawania usług publicznych i świadczeń rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Jednakże badanie dowiodło, że w relacjach zaufania i nieufności między odbiorcami świadczeń i usług publicznych a administracją publiczną występują różne wyzwania i problemy, które wymagają zastosowania programów i środków naprawczych. W praktyce, o ile relacje obywateli z pracownikami socjalnymi często są pełne zaufania, o tyle poglądy i opinie obywateli na temat usług i instytucji pomocy społecznej cechuje brak zaufania, a częściowo otwarta nieufność. Na poziomie krajowym ten instytucjonalny brak zaufania jest efektem niedociągnięć w koordynacji między służbami i organami, co skutkuje niezrozumieniem przez obywateli zbyt złożonych systemów dostarczania świadczeń i usług publicznych. Informacje o systemie, prawach obywateli i możliwościach uzyskania pomocy nie są wystarczająco dostępne, co oznacza, że proces przyznawania świadczeń i usług nie jest w pełni transparentny, ponieważ świadczenia i usługi często wymagają interpretacji przez różne służby. Obywatele doświadczają konieczności powtarzającego się dostarczania urzędowi tych samych informacji, a pracownicy pierwszego kontaktu

¹ W niniejszym raporcie pojęcia *street level/frontline workers/administration* tłumaczymy jako „osoby pracujące bezpośrednio z klientem”, „pracownicy socjalni” (gdyż badanie dotyczyło tej grupy) lub rzadziej „administracja pierwszego kontaktu”.

nie mają wystarczająco dużo czasu na indywidualną pracę z klientem, ponieważ są przeciążeni zadaniami administracyjnymi.

Praktyki przypisywania klientom pracowników pierwszego kontaktu (np. pracowników socjalnych) wymagają reform. Reformy te powinny mieć na uwadze to, że zmiany personelu niekorzystnie wpływają na relacje między świadczeniobiorcami a instytucjami udzielającymi pomocy, ale także fakt, że klienci obawiają się niekiedy negatywnych konsekwencji, jeśli wyrażą chęć zmiany przypisanego im pracownika socjalnego.

W świetle naszych badań i spotkań z ekspertami wzywamy decydentów do znalezienia sposobów na poprawę relacji między obywatelami a instytucjami publicznymi, które dostarczają świadczeń i usług. W szczególności mamy na uwadze grupy narażone na wykluczenie społeczne, które bardzo potrzebują publicznego wsparcia. Apelujemy o opracowanie stosownych programów na poziomach krajowym i europejskim. W tym kontekście określiliśmy wstępny zestaw trzech zaleceń opartych na dowodach naukowych zgromadzonych w trakcie naszego badania.

Rekomendacja nr 1: Zapewnienie przejrzystych, opartych na prawach podmiotowych i skoncentrowanych na kliencie sposobów dostarczania usług publicznych obywatelom znajdującym się w trudnej sytuacji

Wzywamy rządy i władze publiczne do zwiększenia przejrzystości w sposobie informowania o dostępnych świadczeniach i usługach społecznych oraz do poprawy komunikacji z obywatelami, zwłaszcza z grupami ludności znajdującymi się w trudnej sytuacji.

Mimo że systemy pomocy społecznej w krajach UE są bardzo złożone i wiążą się z pewnym stopniem uznaniowości, decydenci polityczni i kierownicy instytucji publicznych powinni dążyć do zapewnienia **obywatelom zrozumiałych, dokładnych i konkretnych informacji o możliwościach uzyskania pomocy publicznej i dostępu do usług publicznych**. Z naszych badań wynika, że informacje te powinny być dostępne, pozbawione żargonu prawniczego, powinny jasno określać **prawa obywateli** i wskazywać, jakie dokładnie kryteria są brane pod uwagę w przypadku działań uznaniowych.

Utworzenie **jednego punktu** kompleksowej obsługi jest dobrą praktyką, która zagwarantowałaby przejrzystość i spójność informacji o świadczeniach i procedurach, poprawiłaby koordynację i dostęp do różnych usług oraz zapewniłaby bardziej osobistą interakcję ze stosownymi instytucjami.

Rekomendujemy działania na rzecz ustalania **limitów liczby dokumentów, które muszą być składane** przez osoby ubiegające się o pomoc społeczną, oraz wcześniejsze poinformowanie ich o wymaganych dokumentach. Ma to służyć uniknięciu przeciążenia osób ubiegających się o pomoc ciągłymi prośbami o te same informacje oraz konicznością ciągłego dostarczania nowych dokumentów przy niewiedzy klientów jakich jeszcze dokumentów pracownicy instytucji mogliby oczekiwać. **Wymagania i procedury przyznawania świadczeń i usług powinny być spójne w ramach danej instytucji**. Jak pokazują nasze badania, przyznanie lub odmowa dostępu do pomocy społecznej zależy od indywidualnej oceny pracownika i niekiedy różni się znacznie w ramach tej samej instytucji, co prowadzi do przekonania obywateli, że dostęp do pomocy społecznej zależy od przypadkowości „przydzielenia

pomocnego pracownika socjalnego”. To z kolei podważa zaufanie obywateli do systemów pomocy społecznej.

Ponadto, szczególnie w przypadku bardzo rozdrobnionych systemów pomocy społecznej, istnieje potrzeba **zwiększenia koordynacji między wszystkimi służbami**, aby uniknąć niekończącego się odsyłania osób ubiegających się o pomoc od jednej instytucji do drugiej oraz poczucia „zagubienia w systemie” u obywateli.

W związku z tym **cyfryzacja** powinna być traktowana bardziej poważnie. Zachęcamy jednak do ostrożnego wdrażania cyfryzacji, ponieważ zarówno ma ona potencjał, jak i wiąże się z ryzykiem. Cyfryzacja powinna przyczynić się do zmniejszenia biurokracji, ułatwienia pracy pracownikom socjalnym i zwiększenia przejrzystości procesów. Powinien on również tworzyć opartą na zaufaniu platformę wspólnego działania z obywatelami, służąc wiedzy i porozumieniu. Cyfryzację należy jednak w jak największym stopniu ograniczyć w bezpośrednich kontaktach pracowników socjalnych z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji. Silniejsza cyfryzacja bezpośrednich relacji przyczyniłaby się do dalszego wykluczenia rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji, zwiększyłaby anonimowość i wpłynęłaby na budowanie długotrwałych relacji z pracownikami socjalnymi.

Kierowane do osób otrzymujących świadczenia i usługi pytania o ich sytuację powinny ograniczać się do aktualizacji lub weryfikacji informacji, a **powtarzanie pytań o traumatyczne sytuacje z przeszłości nie powinno mieć miejsca**. W rozdrobnionych systemach pomocy społecznej, za zgodą wnioskodawców informacje o ich sytuacji powinny być wymieniane między podmiotami,

aby uniknąć powtarzających się zapytań.

Rządy i władze publiczne powinny zmniejszyć **bariery strukturalne w dostępie do usług**, dla rodzin w trudnej sytuacji, takie jak brak dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Należy wdrożyć działania mające na celu rozwiązanie problemu ograniczonej znajomości języka lokalnego oraz sposobu funkcjonowania instytucji i służb, poprzez zapewnienie bardziej przystępnych form **komunikacji i informacji**.

Wzmocnienie pozycji klientów usług społecznych i zaangażowanie ich w ocenę skuteczności i luk w systemie jest także skutecznym sposobem budowania dalszego zaufania do systemu, na przykład poprzez rady użytkowników, w których klienci i przedstawiciele służb publicznych spotykają się, by wspólnie rozwiązywać problemy i tworzyć rozwiązania.

Rekomendacja nr 2: uproszczenie procedur administracyjnych oraz wspieranie i docenianie pracowników socjalnych

Decydenci polityczni i kierownicy instytucji publicznych świadczących pomoc powinni poprawić warunki pracy pracowników socjalnych. Wiąże się to z koniecznością ograniczenia biurokratyzacji pracy socjalnej, aby zagwarantować **pracownikom, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami czas na pracę nad indywidualnymi sprawami klientów i kontakty z nimi**, ponieważ brak czasu okazuje się jedną z głównych przeszkód w budowaniu zaufania w relacjach między pracownikami a obywatelami. Aby zaradzić tym mechanizmom wytwarzania nieufności, zalecamy również konsekwentne **oddzielenie postępowań administracyjnych, m.in. dotyczących weryfikowania kryteriów**

dochodowych i procedur kontrolnych od pracy socjalnej. Osoby bezpośrednio pracujące z klientami powinny skupić się na określaniu potrzeb i rozwiązań oraz kontaktować klientów z odpowiednimi służbami. Przyczyni się to również do podniesienia jakości tych usług.

Pracownikom socjalnym należy zapewnić **lepsze warunki pracy**, w tym odpowiednie wynagrodzenie i wsparcie psychologiczne, aby zmniejszyć ryzyko wypalenia zawodowego, dużej rotacji pracowników i braków kadrowych w instytucjach pomocy społecznej. **Poprawa postrzegania pracowników socjalnych** jest warunkiem wstępnym do zwiększenia zaufania publicznego do systemu pomocy społecznej. Na poziomie krajowym i regionalnym należy prowadzić kampanie społeczne mające na celu uświadomienie opinii publicznej znaczenia pracy socjalnej oraz zachęcające media do powstrzymania się od rozwijania nieufności wobec pracowników socjalnych i przypisywania im odpowiedzialności za problemy społeczne.

Pracownikom służb socjalnych należy także zapewnić **szkolenia i narzędzia wsparcia**. Jednym z wyzwań, przed jakimi stają jest współpraca z osobami z różnych środowisk społecznych, które spotykają się z dyskryminacją. Priorytetem powinny być szkolenia dotyczące reagowania na uprzedzenia i stygmatyzację w kontaktach z klientami. W tym kontekście pracownicy socjalni powinni dysponować wiedzą i narzędziami, które pozwolą im pokonywać bariery międzykulturowe, językowe lub związane z dostępnością w kontaktach z klientami.

Rekomendacja nr 3: zwiększenie zaangażowania Unii Europejskiej

Wzywa się Unię Europejską do przyjęcia bardziej proaktywnej postawy w rozwijaniu debaty publicznej, dialogu społecznego i działań wspierających, które mogłyby pomóc państwom członkowskim w usprawnieniu świadczenia usług publicznych, zwłaszcza w odniesieniu do grup obywateli znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji. Po pierwsze, UE powinna aktywnie przyczynić się do poprawy usług publicznych w swoich państwach członkowskich, aby zwiększyć zaufanie pomiędzy władzami publicznymi a rodzinami znajdującymi się w trudnej sytuacji. **UE powinna wspierać reformy prowadzące do uproszczenia, przejrzystości i umocnienia praw obywateli do usług socjalnych** poprzez działania w ramach Semestru Europejskiego i jego instrumentów finansowania (ESIF, Plan Odbudowy).

UE powinna także przyczynić się do **profesjonalizacji pracy służb socjalnych oraz upodmiotowienia pracowników socjalnych** poprzez wspieranie **dialogu społecznego**. Podobnie, UE powinna promować **wzajemne uczenie się i wymianę dobrych praktyk w zakresie opracowywania i oceny reform mających na celu poprawę jakości usług zagwarantowanych prawami podmiotowymi**. Zaleca się, by dialog i uczenie się wykorzystywały istniejące sieci i platformy. Jednak poza tymi sieciami trzeba zrobić więcej, by zapewnić zaangażowanie użytkowników na poziomie europejskim, promować wzajemne zrozumienie i wymianę wiedzy i doświadczeń między władzami publicznymi, pracownikami administracji bezpośrednio kontaktującymi się z klientami i klientami.

Wreszcie, zasady Europejskiego Filaru Praw Socjalnych i związany z nim plan działania stwarzają istotne możliwości, zwłaszcza w zakresie wdrażania praw związanych z ochroną socjalną i integracją społeczną. Pozytywnym krokiem naprzód we wspieraniu rodzin znajdujących się w niekorzystnej sytuacji jest także wniosek dotyczący zalecenia Rady w sprawie dochodu minimalnego, który ma zostać przedstawiony w 2022 r., a także Gwarancja dla dzieci w trudnej sytuacji, której celem jest zapobieganie i zwalczanie wykluczenia społecznego poprzez zagwarantowanie dzieciom w potrzebie dostępu do szeregu kluczowych usług: wczesnej edukacji i opieki nad dzieckiem, edukacji, opieki zdrowotnej, żywienia i mieszkania. Niezbędna wydaje się jednak **analiza i ocena (w dalszych badaniach), w jaki sposób mechanizmy zaufania i nieufności zostały uwzględnione w Europejskim Filarze Praw Socjalnych.** Tematem, który wymagałby krytycznej analizy, jest zaangażowanie partnerów społecznych i organizacji społeczeństwa obywatelskiego, a także partnerstwo z władzami lokalnymi, które jest przewidziane, ale nie zostało ujęte w ramy systemowe za pomocą konkretnych narzędzi.

Informacja o badaniu, które jest podstawą rekomendacji

Zalecenia dotyczące polityki są oparte na wynikach badań porównawczych i debaty z ekspertami-praktykami w dziedzinie polityki publicznej.

Wyniki badań są efektem skoordynowanych prac terenowych i analiz prowadzonych w siedmiu krajach konsorcjum EnTrust. W ramach pakietu prac, kierowanego i koordynowanego przez Marię Theiss z

Uniwersytetu Warszawskiego i jej zespół uzyskano bogaty zbiór danych obejmujący **115 indywidualnych wywiadów pogłębionych z pracownikami instytucji pomocy społecznej oraz 117 wywiadów z mieszkańcami miast korzystającymi z pomocy społecznej.** Wywiady przeprowadzono w okresie od **marca 2020 r. do lutego 2021 r.** w siedmiu krajach (Czechy, Dania, Niemcy, Grecja, Włochy, Polska i Serbia), w czasie pandemii Covid19 i narodowych lockdownów.

Badacze starali się uchwycić subiektywne rozumienie przez respondentów nie/ufności, czynniki występujące w różnych krajach, które przyczyniają się do postawy nie/ufności wśród obywateli i pracowników socjalnych, określić rolę systemów opieki społecznej i kształtowania polityki w kształtowaniu (nie)ufności na poziomie mikro, a także zbadać rolę krajowych kultur (nie)ufności. Jeśli chodzi o pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientami, skupiono się na dostępnych (ograniczonych) zasobach, relacjach z przełożonymi, dostępie do wiedzy naukowej, poziomie autonomii i własnych wartościach. W przypadku obywateli badaliśmy rolę doświadczeń z pracownikami socjalnymi, lokalnej kultury nie/ufności, w tym kontaktów z populistycznymi postawami i cechami indywidualnymi.

W ramach kontynuacji badań nad mechanizmami budowania zaufania i nieufności w relacjach między obywatelami a „administracją pierwszego kontaktu” w zakresie wsparcia dla rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji, 10 grudnia 2021 r. odbyła się debata ekspercka w dziedzinie polityki publicznej, mająca na celu przegląd wyników z perspektywy praktyków na szczeblu unijnym i krajowym. Debata z ekspertkami i ekspertami reprezentującymi szereg organizacji zrzeszających użytkowników usług

społecznych (osoby doświadczające ubóstwa i ich rodziny), osoby świadczące usługi publiczne, przedstawiciele władz miejskich oraz jedną z organizacji pozarządowych świadczących usługi społeczne, stanowiła ważną okazję do skonfrontowania wniosków i zaleceń z badań akademickich z poglądami osób zaangażowanych w pracę w terenie. Ponadto pomogła lepiej zrozumieć mechanizmy zaufania i nieufności oraz dopracować możliwe rozwiązania lub wskazać najlepsze praktyki pozwalające rozplątać te złożone relacje, a także zastanowić się, jak najlepiej radzić sobie z nimi na poziomie Unii Europejskiej (zob. zalecenie nr 3).

Kluczowe ustalenia

Zarówno wyniki badań EnTrust, jak i debata z ekspertami ujawniły złożoność relacji zaufania i braku zaufania między beneficjentami a organami służb socjalnych. Chociaż badane kraje znacznie różnią się pod względem poziomu zaufania między użytkownikami pomocy społecznej a pracownikami socjalnymi, a także pod względem modeli pomocy społecznej, niektóre mechanizmy okazały się powszechne. Jednym z najbardziej zdumiewających i uniwersalnych wniosków jest fakt, że **osobiste relacje** między klientami pomocy społecznej a pracownikami socjalnymi w terenie są **generalnie oparte na zaufaniu**, podczas gdy **postawy użytkowników wobec systemów instytucjonalnych pomocy społecznej opierają się raczej na nieufności**. Zarówno obywatele, jak i pracownicy socjalni byli również zgodni co do tego, że oparte na zaufaniu relacje w terenie były niezbędne, by pomóc pracownikom socjalnym i obywatelom poruszać się w systemie, który

odbierają oni często jako nieprzyjazny, nieprzejrzysty i niesprawiedliwy.

To ogólne ustalenie pokazuje, że zaufanie na poziomie osobistym i zawodowym ma mocne podstawy, choć nie musi przenosić się na poziom instytucjonalny. Wyniki badań i spostrzeżenia ekspertek i ekspertów wskazują jednak, że ważne jest, aby wykorzystać ten „solidny grunt” zaufania. Wyniki badań pokazują, że zarówno obywatele, jak i pracownicy socjalni **rozumieją zaufanie jako wzajemną relację, która opiera się na prawdomówności, możliwości odsłonięcia i otwarcia się oraz zaufaniu do konkretnej osoby**. Pracownicy socjalni łączyli zaufanie z przejrzystą i uczciwą postawą klientów, natomiast dla obywateli kluczowym warunkiem była poufność rozmów z pracownikami, „bycie traktowanym jak człowiek”, a także zrozumienie, okazywanie pomocy przez pracowników socjalnych, rzetelność (dotrzymywanie obietnic) i profesjonalizm.

W wywiadach mówiono także o nieufności. Okazała się ona elementem sceptycznej postawy, którą obywatele i pracownicy socjalni przyjmują w sytuacji charakteryzującej się określonymi wymogami instytucjonalnymi i silnymi relacjami zawodowymi. W tym kontekście nieufność wydaje się związana z faktem, że pracownicy socjalni są odpowiedzialni nie tylko za pomoc rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji, ale także za sprawdzanie i kontrolowanie uprawnień, przestrzegania przepisów i efektów pracy. W związku z tym pracownicy socjalni w spotkaniach z klientami znajdują się w ambiwalentnej sytuacji – między zaufaniem a nieufnością. Dodatkowym problemem jest to, że rozmówcy z rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji, z którymi przeprowadzono wywiady podkreślali, że często dostrzegają

bardziej jawne formy nieufności ze strony pracowników socjalnych. Po części nieufność ta była związana z doświadczeniami dyskryminacji ze względu na pochodzenie etniczne, obywatelstwo i status migracyjny. **Zarówno dla mieszkańców, jak i pracowników socjalnych wzajemność relacji jest kluczowym czynnikiem wpływającym na zaufanie**, ale relacje te są dynamiczne, przy czym równowaga między zaufaniem a nieufnością zmienia się w czasie i opiera się na doświadczeniach obu stron. W rezultacie nasze wyniki świadczą o potrzebie zapewnienia pracownikom socjalnym bardziej sprzyjającego środowiska pracy, w którym będą mogli w większym stopniu poświęcić się rodzinom zagrożonym wykluczeniem społecznym (zob. nr 2).

Na tym tle mieliśmy do czynienia ze zdumiewającym paradoksem: **powszechności zaufania na poziomie osobistym** często przeciwstawia się powszechność **nieufności wobec systemu pomocy społecznej (w szerokim znaczeniu)**. Zaufanie indywidualne nie „przenosi się” więc automatycznie na zaufanie instytucjonalne. System instytucjonalny jest postrzegany jako **nadmiernie skomplikowany i zbiurokratyzowany**, a w niektórych krajach także jako nadmiernie **rozdrobiony** ze względu na istnienie kilku instytucji pomocy społecznej dzielących odpowiedzialność za rodziny znajdujące się w trudnej sytuacji. Ponadto **niski poziom świadczeń, rygorystyczna procedura ustalania czy rodzina spełnia kryterium dochodowe i praktyki kontrolne** są czynnikami powodującymi brak zaufania. Poza czasochłonnymi procedurami, brakiem przejrzystości i niespójnością procedur, istnieje szereg **praktyk, które obywatele uważają za nieuczciwe i niesprawiedliwe**, takich jak odmowa przyznania świadczenia z

powodu nieznacznego przekroczenia progu dochodowego, angażowanie krewnych w ocenę posiadanych zasobów, groźba odebrania dzieci do rodziny zastępczej lub nadmierne uprzywilejowanie niektórych grup lub osób, które zdaniem rozmówców wykorzystują system. Zaufanie jest także związane z uzyskiwaniem świadczeń. Z tego względu kluczowe znaczenie ma poprawa komunikacji na temat tego procesu oraz obowiązków i praw obywateli w zakresie dostępu do świadczeń i usług (zob. punkt 1). Fragmentacja i nadmierna biurokratyzacja systemu **dotykają również pracowników socjalnych, którzy stwierdzają, że są przeciążeni bardzo złożonymi zadaniami, co prowadzi do dużej rotacji pracowników**. Wydaje się, że w niektórych krajach dobrze sprawdziło się oddzielenie administracyjnych procedur ustalania dochodów i uprawnień od pracy socjalnej, co zwiększyło zaufanie i obniżyło stres, którego doświadczają pracownicy socjalni.

Przejrzystość i bardziej proaktywna komunikacja wydają się konieczne także po to, by sprostać wyobrażeniom opinii publicznej prezentowanym w mediach. **Negatywny wizerunek pomocy społecznej w mediach** był również wskazywany przez pracowników socjalnych w niektórych krajach jako czynnik odpowiedzialny za spadek zaufania obywateli do pomocy społecznej. Jako przykłady podawano odbieranie dzieci rodzinom lub lekceważenie przypadków przemocy domowej. Nieufność instytucjonalna wśród rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym ma również związek z faktem, że **rodziny te bardzo często nie interesują się polityką lub interesują się nią w niewielkim stopniu, ponieważ uważają, że jest ona odległa od ich codziennego życia, a politycy co do zasady nie są w stanie lub nie chcą spełniać złożonych obietnic**. I

odwrotnie, badani obywatele byli generalnie dość pozytywnie nastawieni do Unii Europejskiej, ale być może tylko dlatego, że postrzegają ją jako dość odległą strukturę, a więc nie kojarzącą się z niepowodzeniami systemu pomocy społecznej.

Dane badania i informacje o projekcie

Projekt EnTrust jest finansowany przez UE w ramach Programu w zakresie badań naukowych i innowacji HORIZON 2020 (umowa o dofinansowanie nr 870572). Zalecenia i wyniki przedstawione w niniejszym przeglądzie polityki opierają się na zintegrowanym raporcie na temat zaufania i nieufności na [poziomie polityki publicznej realizowanej przez pracowników „pierwszego kontaktu” \(pracujących bezpośrednio z klientami\)](#) oraz na dialogu zespołu badawczego z następującymi ekspertami: Leonardo Ebner, Rada Gmin i Regionów Europy, Camille Roux, Konfederacja Organizacji na rzecz Rodziny we Wspólnocie Europejskiej (COFACE), Sian Jones, Europejska Sieć Przeciwdziałania Ubóstwu, Erich Hulman, Caritas Słowacja, Tomasz Pactwa, Urząd Miasta Stołecznego Warszawy.

Konsorcjum EnTrust składa się z ośmiu zespołów partnerskich prowadzących badania i działania popularyzatorskie w siedmiu krajach (Republika Czeska, Dania, Grecja, Niemcy, Włochy, Polska i Serbia) oraz na poziomie Unii Europejskiej. Plan pracy konsorcjum składa się z siedmiu pakietów roboczych poświęconych systematycznej analizie i refleksji nad różnymi aspektami tego tematu:

1. Teoretyczne i normatywne podstawy zaufania i nieufności

2. Zaufanie i nieufność na poziomie polityki publicznej w administracji „pierwszego kontaktu”
3. Rola demokratycznych ruchów społecznych w kształtowaniu zaufania i nieufności
4. Rola mediów w budowaniu zaufania i nieufności: informacja czy polaryzacja?
5. Rozwojowo-psychologiczna wiedza na temat zaufania i nieufności
6. Ocena zaufania i nieufności obywateli wobec władzy: formy, czynniki warunkujące, skutki i środki zaradcze
7. Cywilizowanie zaufania i nieufności: wzory do naśladowania i rekomendacje

Dalsze pakiety robocze mają na celu upowszechnianie, wykorzystywanie i komunikację badań, zarządzanie i kwestie etyczne.

Konsorcjum:

[Civil Society Europe](#) (Bruksela, Belgia)

[Uniwersytet Masaryka](#) (Brno, Republika Czeska)

[Uniwersytet Nauk Społecznych i Politycznych Panteion](#) (Ateny, Grecja)

[Uniwersytet Belgradzki, Instytut Filozofii i Teorii Społecznej](#) (Serbia)

[Uniwersytet w Kopenhadze](#) (Dania)

[Uniwersytet w Siegen](#) (Niemcy)

[Uniwersytet Sieneński](#) (Włochy)

[Uniwersytet Warszawski](#) (Polska)

Więcej informacji na temat projektu EnTrust można znaleźć na stronie www.entrust-project.eu.

Kontakt

Prof. dr Christian Lahusen
Koordynator projektu
Uniwersytet w Siegen
Wydział Nauk Społecznych
Adolf-Reichwein-Str. 2
57068 Siegen – Niemcy

e-mail: entrust@uni-siegen.de

Carlotta Besozzi
Partner projektu
Civil Society Europe
Rue du Congrès 13,
1000 Bruksela – Belgia

e-mail: contact@civilsocietyeurope.eu

Linki do mediów społecznościowych



Informacje o projekcie

Typ projektu: oparty na współpracy
Edycja: H2020 SC6 GOVERNANCE-01-2019: Trust in Governance
Data rozpoczęcia: luty 2020
Czas trwania: 48 miesięcy
Koordynator: Prof. Dr. Christian Lahusen, Uniwersytet w Siegen
Nr umowy o dofinansowanie: 870572
Budżet projektu finansowany ze środków UE: 2 978 151,25 €



Projekt ten otrzymał dofinansowanie z programu Unii Europejskiej Horizon 2020 w zakresie badań i innowacji na podstawie umowy o dofinansowanie nr 870572. Za treść niniejszej publikacji odpowiedzialni są wyłącznie jej autorzy i nie musi ona odzwierciedlać opinii Unii Europejskiej.

www.entrust-project.eu
