

ÉRTÉKELŐ KUTATÁSOK A SZOCIÁLIS SZFÉRÁBAN: A TRIDENT-MÓDSZER

EVALUATION IN THE SOCIAL SECTOR: THE TRIDENT

B. ERDŐS MARTA

Osszefoglalás

A szociális programokat értékelő kutatások kísérik, amelyek segítik a tervezést, a programok finomhangolását, a folyamatok lényegi összetevőinek azonosítását révén a sikeres, hatékony modellek replikálását. Közvetve az értékelő kutatások biztosíthatják a szociális projektek kedvező társadalmi fogadtatását, a társadalmi konszenzus kialakítását. A szerző arra hívja fel a figyelmet, hogy a szociális szférában lefolytatott értékelő kutatások sajátos felkészültséget igényelnek. A közösségi részvételre alapuló, egyes projekteknél különösen alkalmazható akciókutatás mellett a szociális tervezés során független értékelő kutatási modellek alkalmazása szükséges. A szerző részletesen ismerteti a Roger Ellis és Elaine Hogard által nemrégiben kifejlesztett Trident-módszert, mint a szociális értékelő kutatások egy lehetséges eszközeit.

Kulcsszavak: értékelő kutatás – Trident – bizonyítékokra alapuló szociális munka – dialogikus viszony – kritikai gondolkodás

Abstract

Evaluation is inevitable in implementing social projects. It is a fundamental process in project planning and program adaptation. By identifying core components of the project, evaluation helps in replicating successful and effective models. Therefore, evaluation can promote society-level consensus over social issues. Evaluation in the social field demands special research skills. Action research based on community participation is an important method in evaluating community development programs but independent studies are needed where the emphasis is more on social planning. The author gives a detailed review on the Trident model developed by Roger Ellis and Elaine Hogard.

Keywords: Evaluation – Trident – evidence-based social work – dialogic approach – critical thinking

Az értékelő kutatások szerepe, főbb modelljei és módszerei a szociális szférában

A szociális munkás szakmai tevékenységét, a szociális intézmények fejlesztési stratégiáit multidiszciplináris kutatások alapozzák meg. (Pik, 1998) A bizonyítékokra alapuló szociális munka kritériumainak megfogalmazásával, a kritikai-reflektív gondolkodás középpontba kerülésével az alkalmazott kutatások jelentősége megnőtt mind a gyakorlat, mind a szociális képzések területén. (Watkins, 2007; Meija, Molna, 2007). Ahogyan a Council on Social Work Education fogalmaz: „A kvalitatív és kvantitatív kutatási tartalmak megjelenítése segít megérteni, mit jelent a tudományos, clemző és etikus megközelítés érvényre juttatása

a gyakorlati munkában (...). A kutatásra vonatkozó ismeretek birtokában a hallgatók magas szintű szolgáltatásokat nyújthatnak, változásokat kezdeményezhetnek, fejlesztik a gyakorlati munkát, formálják a szakpolitikát, és értékelni tudják saját tevékenységüket" (CSWE, 2001, p.10).

A folyamatosan és gyorsan változó külső feltételrendszer kihívásaira rugalmas válaszokat kimunkálni igyekvő döntéshozók innovatív lépéseinek, új projektjeinek létjogosultságát értékelő kutatások támasztják alá, és ezek a kutatások segítik a szociális programok „finomhangolását” vagy adekvát reformját. Különösen nagy tétje lehet az értékelő kutatásoknak egy olyan válságos időszakban, amikor a rendelkezésre álló, egyte szűkülő erőforrások optimális elosztása, ezzel párhuzamosan megfelelő fejlesztési stratégiák kidolgozása egyes társadalmi csoportok számára a túlélést teszi lehetővé – vagy éppen lehetetlenné. További, a szociális projektek értékelésében mérvadó szempont, hogy akkor számíthatunk az egyes társadalmi csoportok egymás iránti szolidaritására, ha a tervezett fejlesztések során szem előtt tartjuk a méltányosságot, a társadalmi igazságosság legfontosabb alapelveit: az érintettek bevonását, az információk megosztását, a döntéshozói torzítások kiszűrését, valamint az esetlegesen rossznak bizonyuló döntéseket korrigáló mechanizmusok beépítését (Mikula, 1999).

Az értékelő kutatás során szisztematikusan, mások számára is követhető, átlátható módon alkalmazott tudományos módszerek segítségével felmérjük az adott program tervezésének, megvalósulásának minőségét, a fejlesztés hatásait. (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004). Az értékelő kutatások egyik célja tehát az elszámoltathatóság biztosítása, annak a kérdésnek a korrekt megválaszolása, hogy a fejlesztésre szánt összegeket valóban a lehető legjobban költötték-e el, a döntések eredményeképp valóban javult-e a kiinduló helyzet? Másfelől minden értékelő kutatástól elvárható, hogy részletes információkat adjon a megbízónak és más érintetteknek, hogyan fejleszthetik tovább saját projektjüket. Végül, az eredmények közzététele segíti a hatékony innovációs lépések kiterjesztését, megismérlését. Ezekkel a célokkal összhangban az értékelő kutatás a következő kérdésekre összpontosít:

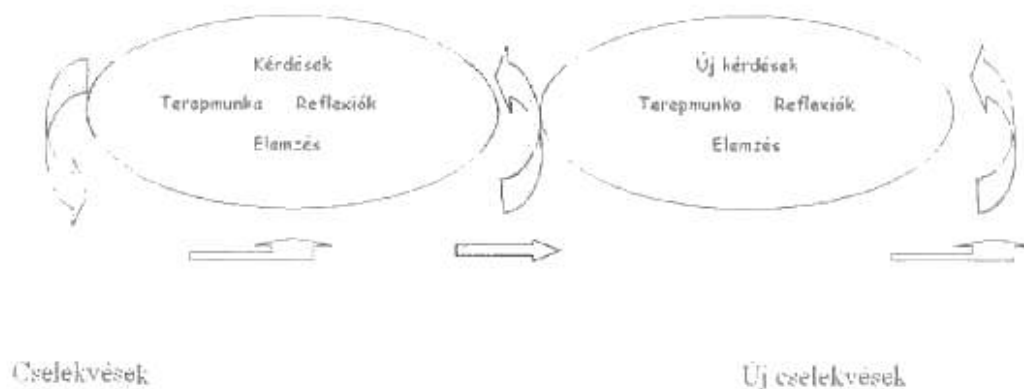
- Hogyan működött az adott fejlesztés, milyen haszonnal járt, összességében miféle hatásokat eredményezett?
- Mennyiben felelnek meg az eredmények a szándékolt hatásoknak?

A színvonalas és szakmailag megalapozott értékelő kutatás elvégzésének egyik gyakori akadálya, hogy nem könnyű a szükséges forrásokat előteremteni, hiszen a jól képzett kutatószemélyzet alkalmazása meglehetősen költséges. Komoly problémát jelenthet továbbá a folyamat feletti gyakorlati politikai kontroll – egy ilyen beavatkozás az értékelő munkát pusztán látszat-tevékenységgé silányíthatja. Ettől a szélsőséges veszélytől eltekintve sem hasznosulnak azonban maradéktalanul az értékelő kutatások eredményei, aminek okát több szerző abban látja, hogy az értékelők nem fordítanak kellő figyelmet a megbízó(k), kliensek és a kutatók közötti alapvető érdekközösség hangsúlyozására, a kutatási folyamat és az eredményeik kommunikációs vetületeire. Így azután nem sikerül a megbízót az eredmények érvényességéről és gyakorlati hasznosíthatóságáról meggyőzni. Megeshet, hogy nem tudják jól kezelni a felek közötti esetleges kulturális különbségeket, vagy nem figyelnek eléggé arra, hogy a kapcsolattartásnak, visszacsatolásnak a kutatási projekt során folyamatosnak kell

lennie (Fournier and Smith, 1993; Morris, Fitz-Gibbon, Freeman, 1988)

Az értékelő kutatások széles módszertani palettája felvonultatja a társadalomtudományi kutatások elterjedt és bevett eszközeit, tág teret engedve a kutató kreativitásának. A műfajból következően többnyire sikeresen oldható fel a kvalitatív-quantitatív kutatások közötti látszólagos ellentét: az érvényesség és megbízhatóság, valamint a költség-hatékonyság együttes kívánalmait szem előtt tartva ötvözhetőek a két megközelítés kínálta módszerek, technikák. (A teljesség igénye nélkül: akciókutatás, adatbányászat, benchmarking, esettanulmány, diskurzus-analízis, Delfi-csoport, fókuszcsoport, kritikus incidens elemzése, az etnográfiai megfigyelés módszerei, különféle interjútechnikák, kérdőívek, skálázó értékelések, megvalósíthatósági vizsgálat stb.)

Hazánkban a közösségfejlesztő tevékenység társadalmi reformfolyamatokban játszott fontos szerepe, a terület iránt érdeklődő szakemberek és szervezetek tevékenysége, érdeklődése, valamint a költség-hatékonyság szempontjának hangsúlyozása révén a szociális projektek egy részében fokémi az akciókutatás került előtérbe. Az akciókutatás kulcsfogalma a partícipáció, legfontosabb folyamata a kommunikatív cselekvés. A kutatás a fejlesztési folyamattól elválaszthatatlan, és a kliensek tevékeny részvételére, együttműködésére, közös tudásaira alapoz. A közös cselekvésben gyökerezik, formálódik az adarvezérelt kutatási folyamat, ami – az állandó visszacsatolások beépítésével – a további közösségi cselekvés tervezését segíti elő.



Az akciókutatás alapelemei és folyamata. Baráth (2006)

Vannak azonban olyan helyzetek, amikor az értékelés függetlenségét érdemes biztosítani, így például minden olyan szociális projekt esetében, ahol a tervezés mozzanatai előtérbe kerülnek a közösségfejlesztéshez képest. Az innováció megálmodóinak természetes elfoglaltsága torzíthatja az eredményeket, és ilyenkor a teljes fejlesztő folyamat hibás feltevések alapján folytatódik, vagyis olyan modell replikálására törekcszenek, amely a valóságban nem, vagy nem teljesen vált be. A független értékelő kutatásokat végző szakemberek az egyes projektek értékelésére hazánkban jelenleg főként a hagyományos kérdőíves eljárásokat alkalmazzák, néha mögöttes szervező modell explicit rételezése nélkül. Különösen igaz ez a szociális projektekre, ahol az elterjedt vállalati minőségbiztosítási modellek átvétele, alkalmazhatósága

kérdésem, hiszen a két területen teljesen eltérő, gyakran egymásnak ellentmondó értékek kerülnek előtérbe.

A Trident struktúrája és főbb módszerei

A továbbiakban egy, a szociális és egészségügyi projektek értékelésére kidolgozott független értékelő modell, a Trident részletes ismertetésére kerül sor. Összhangban az értékelő kutatások általános meghatározásával, a modell megalkotói arra figyelmeztetnek, hogy az eredmény, a projekt kimenetele kulcskérdés, azonban nem ez az egyetlen döntő faktor, amelynek mentén a teljes projektet értékelhetjük. A Trident-módszer megalkotói, Roger Ellis és Elaine Hogard (2006) az innováció bevalásának megítélése során további lényeges, ám jóval ritkábban feltett kérdésekre is fókuszálnak: Hogyan zajlott a fejlesztési folyamat? Melyek voltak a fontosabb történések, mérföldkövek, különleges események? Így a folyamat tanulságait más kontextusban is érvényesíteni tudjuk azáltal, hogy összefüggésbe hozzuk az innováció folyamatát annak eredményeivel. A szerzők további kérdése, hogy miképpen vélekedtek erről a folyamatban érintettek, a kockázatviselők? Ez biztosítja az értékelő kutatás kiegyensúlyozottságát, méltányosságát. Az eredmények nem egyetlen perspektívából, hanem dialógikus keretben, a lehetséges releváns nézőpontok sokaságának számbavételével jelenítődnek meg.

Hogard és Ellis az értékelő kutatásokhoz a következő struktúrát javasolják:

KIMENET (output): az eredmények, tágabb értelemben az innováció kimeneti oldalának vizsgálata, beleértve a nem-szándékolt hatások telmértését.

FOLYAMATOK (processes): a fejlesztési folyamatok „sűrű” leírása, elemzése.

KOCKÁZATVISELŐ FELEK NÉZŐPONTJA (multiple stakeholder perspectives): minden kockázatviselő fél szempontjainak megjelenítése.

Az első pillér: a kimenet

Az adatok körének meghatározását, valamint a választott módszereket minden kutatás esetében a kuratóri kérdések határozzák meg. Olyan adatokat vonnak be a vizsgálatba, amelyek értelmezhetőek a megbízó, az értékelő vagy a résztvevők számára. További szempontként jelenik meg – a kutatásra fordítható erőforrások függvényében – az adatok hozzáférhetősége, feldolgozásának módja. A Trident-módszer alkalmazása mindenképpen többféle adat és többféle kutatási módszer rendezett kombinációját jelenti, ahol a kvalitatív és kvantitatív eljárások komplementer módon kapcsolódnak össze, optimalizálva a kutatás folyamatát és eredményeit.

A kimeneti oldal, az eredmények számbavétele human fejlesztések esetében igen gyakran tartalmazza valamiféle viselkedéses komponens mérését. Az értékelők feladata, hogy – egyeztetve a megbízóval és a folyamat részeseivel – meghatározzák azokat az indikátorokat, amelyek mentén az eredmények értékelése megtörténhet. Gyakori, hogy nem áll rendelkezésre megbízható és érvényes mérőeszköz, hanem a kutatóknak kell ezeket az adott projektre specifikusan kifejleszteni. Ellis és Hogard ezt a módszertani kihívást a következő példán keresztül szemlélteti: Egy egészségügyi-oktatási fejlesztési projektben megfogalmazott cél „a hallgatók kompetenciájának és bizalmának növelése” – ám maga a projekt a hatásos retorikán túl semmit nem mond ezzel *mérésről*. Az értékelőknek

a kompetencia mérése céljából a hallgatók teljesítményét kellett felmérnie. A „bizalom” konceptualizálása és operacionalizálása meg keményebb diónak bizonyult. Ideális esetben természetesen már a projekt indulásakor tisztázni lehet az értékelő kutatás szempontjait, és a szükséges mértékben konkretizálni az indikátorokat.

A Trident keretei között általában nem javasolják azt az egyébként bevett eljárást, hogy a résztvevők elégedettségét tegyék mérés tárgyává az eredmények azonosításakor. Folytatva az előző példát, a hallgatók saját megítélését önmön kompetenciájuk fejlődéséről számos olyan érdekltség befolyásolhatja, amely ellentmond a módszertanilag hiteles, pontos értékelő kutatás elvárásainak. A résztvevők szempontjainak megjelenítésére tág teret biztosít majd a módszer harmadik pillére, a kockázatviselő felek szempontjainak leírása és elemzése.

A második pillér: az innováció folyamata

A folyamatok adekvát leírása egészen más típusú nehézségeket vet fel. Az értékelő kutatás egyik fő problémáját ebben az esetben az jelenti, hogy itt elsősorban kvalitatív módszereket lehet és kell bevezetni, amelyeknek teljes körű alkalmazása az adott idő- és pénzügyi kereten belül nem, vagy nehezen kivitelezhető. Érdemes tehát alaposan megfontolni, milyen természetű adatokra támaszkodhatunk annak érdekében, hogy a fejlesztési folyamatot optimálisan modellálni tudjuk. A résztvevő megfigyelés számos előnyt tartogat, ám munkagényes, és képzett szakemberek bevonását igényli. Feltételezhetjük azt is, hogy a jó gyakorlatot a szervezet kodifikálta, és így rendelkezésünkre áll egy olyan mérce, amelyhez viszonyíthatjuk a valóságban lezajló eseményeket, cselekvéseket. (Ilyen mércéül szolgálhat például a szervezeti és működési szabályzat, a kollektív szerződés, a szakterület etikai kódja stb.) Gyakran dönt a kutató az interjúzás mellett, arra kérve a válaszadót, hogy a kritikus esetekre összpontosítson. Ebben az esetben érdemes többször találkozni a meginterjúvott személyekkel, és a kutatási eredmények alapján összeálló kezdeti értelmezéseket velük is megosztani, hogy azt szükség esetén kiegészíthessék, pontosíthassák. Ha teljes képet alkotunk a projekt folyamatairól, akkor megfelelően össze tudjuk kapcsolni az eredményeket az őket előidéző körülményekkel, és a folyamat konstruktív lépéseit egy másik, hasonló projekthez meg tudjuk ismételni.

Bár a második pillér kérdésköre a jó gyakorlat („best practice”) elterjesztése érdekében kulcsfontosságú, a módszertani nehézségek miatt kevés kutató foglalkozik ezekkel részletesen. Hogard (2007) a költség-hatékonyság szempontjait is bevonva elemzi azokat a módszereket, amelyek erre a célra rendelkezésre állnak. Konzultatív megközelítésmódjába három lehetséges módszert von be, és ezek ötvözeteképpen alkotja meg a rekonstitutív etnográfia módszerét:

- Kritikus eset elemzése
- Delfi-technika
- Konstitutív etnográfia

A kritikus incidens elemzése olyan helyzetek azonosítását igényli a résztvevőktől, ahol különösen hatékonyak, vagy éppen ellenkezőleg, nagyon sikertelennek ítélték meg saját részvételüket egy problémamegoldó folyamatban: így tehát a figyelem a problémamegoldás

szempontjából *döntőfontosságúnak* gondolt cselekvésekre irányul. A szakembernek azonosítani kell, hogyan jött létre az adott helyzet, pontosan mit tett a megoldás érdekében, és miért ítéli különösen sikeresnek/sikertelennek az esetet. Több eset együttes elemzése elvezeti a kutatót egy modell megalkotásához, amelyben leírható a követett gyakorlat és a megmaradó/hányzó kompetenciák. A modellt azután a résztvevőkkel folytatott további megbeszélések alkalmával pontosítják. A módszer alkalmazása a következő kutatói lépéseket igényli:

- a célpopuláció meghatározása (szakemberek, ügyfelek, más érintettek)
- az eseteirások beszerzése (hány eset, kiktől, ki gyűjti össze, hogyan?) Egy lehetséges vezérelv – amennyiben a kutatás költségterve megengedi – a Glaser és Strauss (1967) által javasolt teoretikus mintavétel. A kutató addig emeli be az adatok újabb körét a vizsgálatba, amíg az ismétlődő mintázatokban már nem bukkan új elemre – ekkor a minta megfelelően telítődött, és módot ad „elméletünk” megfogalmazására.
- a kompetenciák meghatározása, pontosítása a kutatásban résztvevő adatközlők visszajelzései alapján.

A Delfi-technika a delphoi jóslat „szakembereinek” ténykedését idézi, akik adott problémával kapcsolatosan sikeres, működő predikciókat tettek. A kutatás során az együttműködő szakembereket (szakértőket) a fejlesztéssel kapcsolatos releváns információk egyedi értékelésére kéri. A kutató begyűjti és rendszerezi a szakemberek véleményét, majd az anonimitást biztosítva visszaküldi a kapott értékeléseket. Ebben a fázisban minden szakértő összesítve látja az egyezéseket és az ellentmondásokat. Most arra kéri, reflektáljon a kapott eredményekre. A folyamatot addig ismétlik, amíg elfogadható konszenzust sikerül kialakítani az adott kérdésben. A Delfi-technikát az értékelő kutatás több fázisában alkalmazhatjuk: segítségével meghatározható az a sztenderd, amellyel összevetjük a projekt tényleges eredményeit, megismerhetjük a kockázatviselő felek egyes csoportjainak álláspontját, és kialakítható a konszenzus arra nézve, milyen meghatározó folyamatok alakították a projektet. A Delfi-módszer előnye, hogy megjeleníti az egyedi nézőpontokat, ugyanakkor a létrejött konszenzus az álláspontok összességét tükrözi. Az anonimitás pedig biztosítja a vélemény-nyilvánítás szabadságát, a csoportpolarizációs hatások kivédését. Fontos, hogy a Delfi-módszert ne alkalmazzuk olyan területeken, ahol egyes *személyeket* kell megítélni, különösen, ha a csoport tagjai ismerik egymást: hasznosabb, célravezetőbb, ha a csoporttagok általánosabb állításokat, vagy funkciókat, szerepeket mérlegelnek. A módszer segítségével könnyen validálhatjuk az egyéni interjúk és a kritikus incidens-elemzés eredményei alapján felépített közbelső modellt.

A konstitutív etnográfia célja, hogy a klasszikus etnográfiai megközelítés mélységeit a rendkívül munka- és ennek folytán költségigényes résztvevő megfigyelés alkalmazása nélkül érthessük el. Ez a fajta etnográfia visszaemlékezéseken alapszik, interjúkra, kérdőívekre, videókra, naplókra, feljegyzésekre épít, és gazdag leírásokat eredményezhet. Az eljárás célja nemritkán valamilyen rejtett tudás felszínre hozása, explicitté tétele. A technika alkalmazása azon a feltételezésen alapul, hogy a rögzített adat utólagos elemzése a célokhoz képest elég híven tükrözi azt a valóságot, amelyet a közvetlen megfigyelés révén tapasztalnánk.

A rekonstitutív etnográfia a kritikus incidens technika, a konsütatív etnográfia, és a Delfi-módszer ötvözete (Ellis & Hogard, 2006). Egy konkrét kutatás keretei között a szerzők a munkahelyi gyakorlatra vonatkozó implicit feltevéseket, a lefektetett szabályok lehetséges értelmezéseit vizsgálták. Fontos, hogy maga az értékelő kutató nem volt az adott

terület szakembere, szakértője: ebben az esetben a vizsgált személyek esetleg a „kritikus” vagy az „ellenség” szerepet tuhazták volna a kutatóra. A kutató saját céljaként az innovatív gyakorlati lehető legpontosabb és legrészletesebb leképezését jelölte meg. Ide tartozott például egy tipikus és egy nagyon szokatlan munkanap bemutatása, leírása. A kutató feladata ilyenkor az, hogy minden általánosabb megfogalmazásra rákérdezzen. Pl.: „megmutattam a gyakorlónak a legfontosabb fogásokat” „És melyek a legfontosabb fogások?” A másik fontos szempont a sikeres és a rosszul működő szakmai gyakorlat elkülönítése. Az így kialakuló főbb kategóriákat, összefüggéseket aztán egy újabb körben, további interjúk segítségével tesztelik és finomítják a kutatók. A rekonstitutív etnográfia fázisai tehát a következők:

- a gyakorlat leképezése a kritikus-incidens technika segítségével
- részletes „etnográfia” megalkotása beszámolók, interjúk, naplók stb. alapján
- a gyakorlat modellálása, a legfontosabb komponensek kiválasztása
- validálás a Delfi-technika segítségével

A rekonstitutív etnográfia alkalmas arra, hogy segítségével új, korábban nem vizsgált területeket térképezzünk fel. Lehetővé teszi az összehasonlítást előre meghatározott sztemderdekkel, segítségével megerősíthetjük vagy elvethetjük azt a hipotézisünket, hogy a szociális szakemberek által követett gyakorlat valóban megfelel a projekttel kapcsolatos elvárásainknak. A kutatás során a megkérdezett szakemberek reflektálnak saját szakmai gyakorlatukra, ami óhatatlanul fejlesztő hatásokkal indukál.

A rekonstitutív etnográfia alkalmazása a kérdőíves módszerrel összehasonlítva több erőforrást igényel, ugyanakkor kedvezőbb a mérleg, ha a résztvevő megfigyeléssel vejük össze. Innovatív megközelítések, új gyakorlatok bevezetése mindenképpen megköveteli az elmozdulást a kvalitatív, feltérképező-felfedező technikák irányába: ezekben az esetekben a rekonstitutív etnográfia a legkézenfekvőbb módszertani választás lehet. (Hogard, 2007)

Kockázatviselő felek szempontjai

Először azonosítanunk kell a legfontosabb kockázatviselő feleket: mindazok a szervezeteket, személyeket, csoportokat, akik a projektben részt vesznek, vagy a projekt valamiképpen hatást gyakorol rájuk. A „kockázatviselő” kifejezés találhatóbb, mint a „célcsoport”, mert előbbi hangsúlyozza azt a felelősséget, ami minden innovatív lépés velejárója. A változás mindig kockázattal jár, s a célok teljesülésén túl nem várt hatások is érhetik a résztvevőket vagy az érintetteket. A Trident megalkotói több széles körben ismert és alkalmazott módszer – interjú, fókuszcsoport, nyitott kérdőívek – kombinációját ajánlják, s az összehasonlíthatóság érdekében azonos kérdéseket tesznek fel a résztvevők eltérő csoportjainak, ahol ez lehetséges. A felek perspektíváinak megjelenítése nem csupán kutatási eszközként jelentős, hanem segíti a felek dialógusba lépését egymás szempontjainak megismerése, megjelenítése által. Emellett egyfajta kapcsolati etikát is érvényre juttat: a projekt résztvevői úgy érzik, hogy igazságos, méltányos értékelés történik, amelybe minden érintettet bevonnak. (Mikula 1999) Így az értékelő kutatási folyamat harmadik pillére a projekt szempontjából igen kedvező további fejlődési folyamatokat, elköteleződést generálhat.

Értékelő kutatás és kommunikáció

A továbbiakban az értékelő kutatások két lényeges kommunikációs aspektusával foglalkozunk. Az első ezek közül magához a kutatási folyamathoz, a második pedig a kutatott fejlesztés folyamataihoz kapcsolódik.

A hiteles értékelés a megbízó és a kutató legfontosabb közös érdeke. Mivel minden projektnek vannak gyenge pontjai, esetenként akár komoly hiányosságai, visszasságai, az értékelő kutatások során a megbízónak és az értékelőnek egyaránt el kell tudni szakadni egy fontos, a hétköznapi interakciókat vezérlő hallgatólagos előítéléstől: ez a másik fél arculatának támogatása, az az elvárás, hogy a kommunikáció során erősítsük meg a másik fél önmagáról felénk közvetített pozitív képét, ne kérdőjelezzük meg ennek érvényességét. Hazánkban az államszocializmus éveiben gyakorolt „építő kritika” hagyományos arcuati-támogató, sőt ráncfelvarró gyakorlata nem szolgált hosszú távú valós érdekekért: érdemes figyelniük arra, hogy e téren kevés konstruktív hagyományra támaszkodhatunk.

A kutatás fontos feladata tehát, hogy kiemelve az adott projekt erősségeit, ugyanakkor elengedhetetlenül szükséges rávilágítani a gyenge pontokra, a torzult folyamatokra, az esetleges „mellékhatásokra”, a rosszul vagy egyáltalán nem kezelt kockázati tényezőkre. Ennek biztosítása különösen folyamatban lévő projektek esetén célszerű az értékelő kutatás egyes állomásainál minden érintett képviselőt biztosító csoportos visszajelzést (steering) adni a megbízó számára, hogy megtehesse a szükséges korrekciós lépéseket. Tekintettel arra, hogy a fejlesztő folyamatnak általában több, esetenként eltérő érdekeltje is lehet, a visszajelzést érdemes lehet a magyar származású terapeuta, Böszörmény-Nagy Iván (2001) által megfogalmazott alapelv szerint megtenni. A *többlirányú érdekeképviselés* (*multi-directional partiality*) fogalma nem semlegességet jelent, hanem az eltérő nézőpontok érvényességének elismerését, a megértő, dialogikus elvek szerint építkező kommunikációt. Mivel semmiféle látszat-eredményre nem lehet hosszú távon alapozni, a fejlesztésben résztvevő és/vagy érintett felek felszínit, ellentmondásos érdekeltje mögött jó eséllyel találhatjuk meg a minden érintettet bevonó dialógus lehetséges alapjait.

A kutatás másik fontos kommunikációs vetülete maga a szervezeti kommunikáció. Hogard (2007) rámutat, hogy minden társas folyamatra vonatkozó értékelő folyamat egyik központi eleme a szervezeti kommunikációra irányuló vizsgálódás, mivel maga az innováció a kommunikáció révén megy végbe. Ugyanakkor, meglepő módon, az értékelő kutatások és a kommunikáció kapcsolatát megjelenítő tanulmányok száma rendkívül alacsony, a kommunikációs audit pedig említésre sem kerül a nemzetközi szakirodalomban. A szerző olyan neves adatbázisok átvizsgálását követően jutott erre a következtetésre, mint az Applied Social Sciences Indexes and Abstracts, a Bath Information and Data Services for the Social Sciences, az Ingenta Database és a Blackwell Publishing's Synergy Database. A kapcsolat leginkább azon a szinten jelenítődik meg, hogy a „jó kommunikáció” milyen hatással lehet a menedzsmentre és a szervezeti struktúrára, ám a kommunikáció tanulmányozását nem teszik az értékelés központi elemévé. Hogard szerint ennek egyik lehetséges oka a pozitívista kutatási hagyományokban rejlik, ahol magukra az eredményekre jobban összpontosítanak, mint az eredményekhez vezető folyamatok adekvát leírására. Ellis és Hogard a kommunikációs aktusok elemzését tekintik a legfontosabb komponensnek, azonban saját megközelítésükben egy korábbi elméletből, a kommunikáció tranzaktív

modelljéből indulnak ki. Eszerint a kommunikáció nem más, mint az információ továbbítása adott ponttól egy másikig – legyen szó humán ágensekről vagy másokról. A folyamat során az üzenetet valamiféle kódba csomagoljuk (ebben a modellben ilyen pl. az emberi nyelv is), majd adott csatornán, pl. a verbális csatornán át, megküldve a különféle zajok eltérítő hatásával, eljuttatjuk a befogadóhoz. A „vezeték-metaforára” (Reddy, 1993) épülő modell keretei között számos jelenség jól leírható, azonban a társadalmi kommunikáció világában több fogyatékosága is megmutatkozik. Létezik-e számunkra az üzenet (a gondolat) annak csomagoló-anyaga (a nyelv vagy más szimbolikus rendszer) nélkül? Mindig tudjuk előre, pontosan hogyan zajlik le az interakció, vagy van szabad tere a spontaneitásnak, a jelentés-változásnak, tanulásnak? Horányi (1999) szerint a kommunikáció lényege nem a pusztán információ, hanem a tudás. A kommunikáció funkciója a problémamegoldáshoz szükséges tudások elérhetőségének biztosítása. Partecipációs, a tudásokban való részesedést, a kultúra-alkotást hangsúlyozó modellje hasznosabb megközelítést kínálhat számunkra az értékelés során, mert a tudást összekapcsolja azokkal a folyamatokkal, amelyek a tudás eléréséhez vagy közös konstruálásához vezetnek – úgy, ahogyan a korrekt értékelő kutatás is számot vet mind az eredményekkel, mind pedig a folyamatokkal. A korábbi tranzaktív modell néhány hasznos szempontja egy tágabb, a humán kommunikáció valós természetének jobban megfelelő keretbe ágyazottan juthat érvényre.

„A kommunikációs audit a kommunikáció filozófiájának, fogalmainak, struktúrájának, áramlásának és gyakorlatának átfogó, alapos tanulmányozása adott szervezeten belül” (Emmanuel, 1985, 50, id. Hogard, 2007, 178). Az audit révén az irányító pontosan tudja, mi történik a szervezeten belül a kommunikáció szintjén, ahelyett, hogy korábbi előfeltevéseire vagy gyakran torz visszajelzésekre támaszkodna. A kommunikációs audit legfontosabb kérdései a fentiekből kiindulva a következőképpen hangzanak: eljut-e a szervezeten belül a problémamegoldáshoz releváns, folyamatos fejlődést támogató tudás minden érintetthez? Milyen kommunikációs hálózatot alakítanak ki a résztvevők, és milyen akadályokkal, gátakkal szembesülnek a hálózatban belül? Problémát jelent-e adott hálózaton belül az információ kisajátítása vagy egyirányúsítása, nehézséget okoz-e kiszűrni a releváns információkat az adatok áradatából? Felkészült-e minden érintett a részvételre, azaz az információ értelmezésére, beépítésére, megosztására?

A kommunikációs audit elvégzése során gyakran az ICA (International Communication Association) munkájára támaszkodnak. Ez a 134 itemből álló kérdőív a hetvenes években készült (a tranzaktív modell ajánlásait követve) és 9 területet vizsgál a szervezeten belül:

1. Mennyi az az információ, amit meg kell kapnunk adott témával kapcsolatban, és ténylegesen mennyit érkezik be ebből?
2. Mennyi az az információ, amit tovább kell küldenünk másoknak adott témával kapcsolatban, és mennyit küldünk el valójában?
3. Mennyi utánkövetés történik és mennyire van szükség a másoknak küldött információkkal kapcsolatban?
4. Mennyi az az információ, amelyet meghatározott forrásokból kapunk, és mennyit az, amennyire ezekből a forrásokból szükségünk van?
5. Mennyire érkeznek időben a kulcsfontosságú forrásokból kapott információk?
6. Mennyi az az információ, amelyet meghatározott csatornákon keresztül kapunk és

mennyi az, amelyre ezeken a csatornákon keresztül szükségünk van?

7. Hogyan jellemezhetőek a kommunikátorok közötti emberi kapcsolatok?
8. Mennyire elégedettek az érintettek a legfontosabb szervezeti eredményekkel?
9. Demográfiai mutatók.

A kérdőívben a hagyományos, kvantitatív kutatói világnépnak, kommunikációs aspektusból pedig a „vezeték-metáforának” megfelelően tehető kérdések mellett megjelenik a kvalitatív kutatások néhány szempontja is: a „mennyi” mellett a „hogyan”-típusú kérdések. A kérdőív a válaszadó által ideálisnak, vagy legalábbis szükségesnek tartott állapotot hasonlíttja össze a realitással. Az eredeti vizsgálat során a válaszadó döntéseit egy 5-fokú Likert-skála segítségével fogalmazza meg. Hargie és Tourish munkáját követően a kérdőív újabb adaptációját (Hogard Barker Communication Audit for Placements) Hogard és munkatársai végezték el 2005-ben (Hogard, 2007), megtartva az eredeti kérdőív fontosabb szempontjait.

A Trident-módszer hazai alkalmazási lehetőségei

Hogard és Ellis módszere szociális és egészségügyi, valamint az ehhez kapcsolódó képzési kontextusban került alkalmazásra, így pl. olyan közismert prevenciós projektek lokális bevezetését követően, mint a Biztos Kezdet (Sure Start). A módszer legfontosabb lehetséges alkalmazási területei hazánkban is hasonlóak: a szociális professziók vonatkozásában jól értékelhetőek a módszertel a prevenciós, a gondozási-rehabilitációs, a képzési és továbbképzési programok. Relatív új szakterületeken, mint amilyen pl. az egészségügyi és klinikai szociális munka, a Trident logikája, különösen második és harmadik pillére új, a szociális munka értékeinek jól megfeleltethető szempontokat jeleníthet meg a hagyományos medikális modellen belül.

A modell alkalmazása feltétlenül megkívánja a gyakorló szakemberek és a tudományos intézmények szoros, valós, egyenrangú, és kölcsönös tiszteleten alapuló *partneri együttműködését*. *Kutatás és praxis jelentősen erősebb összefonódása* hosszú távon olyan fejlesztéseket indukálhat a szociális szférában, amelyek célzottabb, hatékonyabb segítő intervenciók kimunkálásához vezetnek. Emellett, amikor a gyakorló szakember bekapcsolódik a kutatás folyamatába, szakmai személyisége érik, változik, felkészültebbé válik a kritikai-reflektív gondolkodásra. További fontos szempont, hogy a kockázatviselő felek nézőpontjának megjelenítésével a fenti modell szerint végzett kutatómunka jól szolgálja a szociális professziók alapvető célkitűzését: az egymás és önmagunk iránt felelős, közös, társadalmi fejlődést eredményező tudás kimunkálását és az ennek megfelelő cselekvést.

Irodalom:

- Baráth Á. (2006): Résztevő közösségfejlesztés. In: Baráth Á., Hollings, J., Jones, Macáková, S., Szilárd L. (szerk.): *Egészséges roma közösségek építése. Oktatási kézikönyv (Building Healthy Roma communities. Training Manual. Chapter V. Participant Community Development)*. Brussels: IOM – International Organization for Migration. pp. 83-110 (Hungarian Translation by Dániel Molnár, 2007)

- Böszörményi-Nagy I., & Krasner, B. (2001). *A kapcsolatok kiegyensúlyozásának dialógusa*. Budapest: Coincidencia Kft.
- Corbin, J., Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research*. 3rd edition. London: Sage
- Council on Social Work Education (2001) *Educational policy and accreditation standards*. Alexandria, VA.
- Ellis, R., Hogard, E. (2006) The Trident: A Three-Pronged Method for Evaluating Clinical, Social and Educational Innovations, *Evaluation*, 12 372-383.
- Fournier, D.M. and N.L. Smith (1993). Clarifying the Merits of Argument in Evaluation Practice. *Evaluation and Program Planning*, 16 (4) 315-323.
- Glaser, B., Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago, Aldin.
- Hogard, E. (2007). Using Consultative Methods to Investigate Professional Client Interaction as an Aspect of Process Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 28 304-317
- Hogard, E., Ellis, R. (2006). Evaluation and Communication. Using a Communication Audit to Evaluate Organizational Communication. *Evaluation Review* 30 171-187.
- Horányi, Ö. (1999): A kommunikációról. In: Béres, L., Horányi, Ö. (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest: Osiris. 22-34.
- Meija, A., Molina, A. (2007): Are we promoting critical autonomous thinking? A discussion on conversational genres and whether they can help us answer this question. *Cambridge Journal of Education*, 37 (3) 409-426.
- Mikula, G. (1999) *Social psychology of social justice*. A review, Keynote address. 5th. Alps-Adria Psychology Conference. Pecs, Hungary.
- Morris, L. L., Fitz-Gibbon, C. T., Freeman, M. E. (1988) *How to Communicate Evaluation Findings*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pik, K. (1998): A szociális munka gyakorlatának értékelése (evaluáció) In: Kozma, J. (szerk.) *Kézikönyv szociális munkásoknak*. Budapest: Szociális Szakmai Szövetség. 289-308.
- Reddy, Michael J. (1993) The conduit metaphor: A case of frame conflict in our language about language. In Ortony, A., ed.: *Metaphor and Thought* Cambridge: Cambridge University Press. 164-201.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004) *Evaluation: A systematic approach* (7th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Watkins, J. M. (2007): Undergraduate Research: From Educational Policy to Critical Thinking. *Journal of Evidence-Based Social Work* 4 (1/2) 121-128.