

Vályi Réka: A legfontosabb változás – The Most Significant Change

Új hatásmérő módszer a láthatáron

Absztrakt

A civil szervezetek számára egyre nyilvánvalóbb, hogy programjaik társadalmi hatásának a mérése nem pusztán a projekt el/beszámolási kötelezettség miatt elengedhetetlen, de a szervezet profiljához és programjaihoz jól illeszkedő, megválasztott mérési módszer a kommunikációs, sőt a szakmai munka egyik fontos alappillére is lehet. A cikk egy olyan kísérletről számol be, amely a hatásmérő és értékelő módszerek találkozási pontján egy új típusú megközelítésbe helyezi a programok megélésének, tartalmának a tapasztalatait.

„A legfontosabb változás” részvételi módszertan közvetlenül az érintettek megélését, szubjektív tapasztalatát veszi alapul, nem egy előre megjelölt, a monitorozó vagy a kutató „külső” logikája és útvonala mentén vezeti a történeteket, az indikátorok nem kívülről meghatározott zárt kategóriák, sokkal inkább a történetmesélés szabadságával az érintettek megéléseire és tapasztalataira épülnek.

Kulcsszavak: hatásvizsgálat, legfontosabb változás interjú, narratív, participatív módszer

Abstract

It is becoming increasingly apparent to NGOs that the measurement of their social impact is not merely a requirement for project reporting but a well-chosen measurement method for the organization's profile and programs can be an important pillar of communication and even professional work.

The article discusses an experiment that focuses on the experience to approaching impact assessment and evaluation methods. The „Most Significant Change” participatory methodology is based directly on the person's subjective experience, not guided by a predetermined „external” logic and path of the researcher. The indicators are not closed-ended categories, rather the storytelling they are based on.

Keywords: impact assessment, most significant change interview, narrative, participatory method

„Let me tell you a story...”

A civil szervezetek számára egyre nyilvánvalóbb, hogy programjaik társadalmi hatásának a mérése nem pusztán egy-egy projekt el/beszámolási kötelezettség miatt elengedhetetlen, de a szervezet profiljához és programjaihoz jól illeszkedő, megválasztott mérési módszer a kommunikációs, sőt a szakmai munka egyik fontos alappillére is lehet. Ezen keresztül a szervezet önképe, önértékelése és kommunikációja, valamint – ami talán a legfontosabb – szakmai munkája is erősödhet.

Egy olyan kísérletről számolunk be, amely a hatásmérő és értékelő módszerek találkozási pontján egy új típusú megközelítésbe helyezi a programok megélésének, tartalmának a tapasztalatait¹.

A legfontosabb változás („The Most Significant Change”) hatásmérő módszer egyszerre segíti a szervezetek külső kommunikációját, egyúttal pedig egy olyan belső monitorozási lehetőséget is jelent, mellyel a programok tervezéséhez, fejlesztéséhez, a körkörös megismerés, megértés, végül, de nem utolsósorban pedig a szakmai stáb közös történetéhez járul hozzá új történetekkel.

Miért épp ez a módszertan?

Az új mérési módszertan egyértelmű elköteleződést mutat abba az irányba, hogy a szervezetek a változás szükségessége és hite miatt dolgoznak.

Másrészt a módszer felbukkanása a logocentrikus világkép és értékező addig megmásíthatatlannak hitt hegemoniájának a meggyöngyüléséről is szól. A hatásmérés ugyanis nem csak, pontosabban nem kizárólag csak a számok világában létezhet. A legfontosabb változás módszertana szerint sokkalta inkább a történetekben ragadhatóak meg azok a lényegi történések, melyek a szervezetek valódi hatását tükrözik.

Ez sok szempontból illeszkedik a posztmodernet követő paradigmaváltáshoz, mely a narratívákat ki- és felemelte a hangtalan szerepből, melybe a felvilágosodás kora bezárta. A történetmesélés, a narratívák aranykorukat élik: nemcsak a mindennapokban vagy éppen a művészetekben, de szinte valamennyi humán tudományban kiemelt szerepe lett az elmúlt évtizedekben.

„A legfontosabb változás” részvételi módszertan, tehát közvetlenül az érintettek megélését, szubjektív tapasztalatát veszi alapul, annál is inkább, mert a változás és a változás fenntarthatósága mindig a megélt történetek, a megélés „valóságán” és alapjain múlik. Maga a módszertan sem egy előre megjelölt, a monitorozó vagy a kutató „külső” logikája és útvonala mentén vezeti a történeteket, az indikátorok nem kívülről meghatározott zárt kategóriák, sokkal inkább a történetmesélés szabadságával az érintettek megéléseire és tapasztalataira épülnek. Az értékelési módszer emellett is segíti a változást: a kimondás, egy-egy történet elmesélése és a változás újbóli átélése segíti az internalizációt, így mélyíti magát a változást.

Ennek eredményeképp számolni lehet és kell is azzal, hogy a beszélgetések során előkerülnek, megjelennek, sőt olykor dominálnak is azok a történetek, melyek a programok nem szándékolt pozitív vagy éppen negatív hatásait tükrözik.

Emellett maga az interjúkészítés folyamata, később pedig a résztvevőkkel a közös értelmezés a körkörös megismerés és megértés folyamatát erősíti fel: a történetszálak új történetek kezdő történeteivé lesznek.

Ez már csak azért is kiemelten fontos, hiszen a közösségi kezdeményezések, a civil szervezetek programjainak a hatása szintén rétegzett: a közvetlen résztvevők, illetve a hozzátartozók, kapcsolódó közösségek mellett befolyásolhatja egy-egy csoporttal vagy éppen problémával kapcsolatos társadalmi attitűdöt, viszonyulást. Az utóbbiban történt változások visszahatnak az egyének, közösségek életére. Ezt a körkörös, folyamatosan változó folyamatot illusztrálja, jeleníti meg maga a mérési módszer is.

¹ Köszönetet mondok a programban részt vevő szervezetek munkatársainak, Aczél Zsófinak (BAGázs), valamint Naszádi Krisztnának (HEKS), továbbá a KRE TFK SZMDI hallgatóinak.

Végül a módszer tisztában van, számol azzal, hogy a mérés, jelen esetben maga a beszélgetés egy társas produktum eredménye, tehát az legalább annyira függ a beszélőtől, mint a jelenlévő kérdezőtől.

Maga az elemzés az interpretatív megközelítés hagyományaira, a nyelvi reflexivitásra épül: a keletkezett szövegekben azoknak a motívumoknak, vezérfonalaknak, központi metaforáknak a kiemelése történik, amelyek közös mezőbe helyezik a különféle megközelítéseket, tapasztalatokat. A közös mezőben új, közös történet születik azáltal, hogy a hatásmérést készítő kutató, megfigyelő a tapasztalatokat a szervezet különböző szintjein valamennyi résztvevővel megosztja, újraértelmezi.

Legfontosabb változás

Az előző évezred végén kidolgozott legfontosabb változásmódszer belesimul abba az általános trendbe, melynek során a közpolitikai intézkedéseket értékelő kutatások fókuszja folyamatosan eltolódott a felhasználók felé, először a felhasználók objektív körülményeire, majd szubjektív véleményére összpontosítva.

A felhasználók által irányított kutatás magában hordozza a „semleges és elfogulatlan” – objektív (?), hagyományosan pozitivistá kutatás eredményeivel kapcsolatos kritikáját, középpontba állítva magát az embert (Beresford 2009). Mindez beágyazódott egy szélesebb, a társadalmi részvétel erősítését, az emberi és állampolgári jogok védelmét célul tűző mozgalomba, és ezzel együtt a kutatómódszertan néhány alapkérdését is új megvilágításba helyezte, beemelve az elemzésbe az addig a válaszadás szempontjából „érvénytelen”-nek minősített csoportok szempontjait, sőt saját helyzetükre való reflexióit is.

Az ezredforduló óta számtalan mezőgazdasági, oktatási, egészségügyi és felzárkóztatási projektben is alkalmazott módszer kidolgozója, Rick Davies, a társadalompolitikai beavatkozások hatásvizsgálatának általános, a társadalomkutatással foglalkozó szakemberek számára ismert problémáit akarta áthidalni új, participatív és kvalitatív módszertan kidolgozásával. Az általa kifejlesztett eljárás eredményeképp egy, a kultúraközi kommunikációt lehetővé tevő, a nem várt eredmények feltárására is lehetőséget adó, értékcentrikus eszközt adott a kutatók kezébe.

A legfontosabb változásmódszer legfőbb sajátossága, hogy szakítva a SMART²-indikátorok használatával, nem számszerűsített mutatók mentén végzi a változások detektálását. Ehelyett a történetalapú, narratív megközelítést helyezi előtérbe. Bizonyos, előre kijelölt tématerületeken gyűjt „fontos változástörténeteket”. Ezekhez a történetekhez a vizsgált projekt összes érintettje hozzájárul – a résztvevők és a terepen dolgozó munkatársak egyaránt.

A tématerületek előzetes kijelölése participatív elvek alapján történik, széles résztvevői bázis határozza meg. A témakijelölés több okból is fontos, egyrészt segít a későbbi feldolgozásban, hisz ez alapján csoportosíthatóak a történetek. Davis három-öt terület meghatározását javasolja – ez az a határ szerinte, ami a feldolgozhatóságot még nem lehetetleníti el. Érdemes „nyitott kategória” kialakítása is, amely kellő szabadságot biztosít a válaszadóknak új területek beemelésére. Szintén lehetőség van „negatív” kategória meghatározására is, hisz a negatív változások is fontosak lehetnek egy projekt szempontjából.

A legfontosabb változásinterjú központi eleme a nyitókérdés – mely előre megtervezett, és minden történetmesélőnek egységesen hangzik el. Ennek tartalmaznia kell az időtávot, amelyben

² A SMART-indikátor mozaikszó, az alábbi, az indikátorral kapcsolatos elvárásokat tartalmazza: S (specifikus): a mért tényezőre legyen jellemző; M (measureable): mérhető legyen; A (available): elérhető legyen, rendelkezésre álló; R (realistic): a mért tényező reális legyen; T (time): időben függő legyen.

vizsgálódunk, valamint azt a tématerületet, amelyet előre kijelöltünk. Az interjúalany saját megélésére kérdezzük rá, és az emlékei között egyfajta szelekcióra vesszük rá. A kérdés megfogalmazásában a dinamizmust állítjuk előtérbe a statikus megközelítés helyett. Ezt követően narratív kérdéseket használva gyűjtünk minél több változást.

Davis hangsúlyozza az etikai szempontok figyelembevételét. Minden esetben tájékoztatni kell az interjúalanyokat a történetek felhasználási módjáról, beleegyezésüket kell kérni, hogy a nevüket említve vagy anélkül járulnak hozzá a használathoz. Más, pl. médiacélra nem használhatók a kutatási interjúk.

Az összegyűjtött történeteket hierarchikus szelekciós mechanizmus alapján, több lépésben válogatják, és továbbítják a szervezetben belül. Davis ezt az eljárást a hírlapszerkesztéshez hasonlítja, ahol a címlapon jelennek meg a legfontosabb hírek. Ennek a lépésnek is fontos jellemzője a transzparencia, a kiválasztott és továbbküldött történeteket – a kiválasztás indokaival együtt – visszajelzik az alsóbb szintek felé.

Terepek

A BAGázs Közhasznú Egyesület 2011 óta dolgozik kezdetben a Pest megyei Bag, majd 2017 óta a szintén Pest megyei Dány szegregált romatelepein. Komplex és holisztikus megközelítéssel, gyermek- és felnőttprogramokkal támogatja a telepen élők adósságrendezését, iskolai részvételét, legális életvitelét, munkaerőpiaci részvételét.

Bagon, a közel 350 fős romatelepen a szegregátumok jól ismert problémái közül szinte valamennyi megtalálható: jellemzően alacsony az ott élők iskolai végzettsége, magas a gyermekkorúak aránya, viszont az átlagos várható élettartam messze elmarad a hazai átlagtól. A háztartások egy része túlzásúfolt, a házak legtöbbször rossz állapotú és alacsony komfortfokozatú. A telepen évek óta jelen vannak a designerdrogok legkülönbözőbb típusai, emiatt magas a kábítószer-használók és a bűnelkövetők aránya.

Az egyesület a programstruktúrát az ott élők igényei szerint fél évente, évente alakítja a közösség szükségleteire alapozva azokat.

A szervezet régóta küzd azzal, hogy profiljához, programstruktúrához igazodó egyrészt valid, másrészt az érintettek részvételére és autentikus hangjára építő hatáselemző módszert találjon.

A kvantitatív, indikátorokkal mérő módszerek, a szervezet tapasztalatai ugyanis a változás csak egy kis részét mutatják meg: elsősorban azért, mert kívülről meghatározott szempontok szerint mérnek kevésbé plasztikusan, a nehézség másrészt programok felépítéséből és az egy-egy programokon résztvevők számából adódik. Míg egy-egy csoport nagy része a csoportdinamika szempontjából kedvező résztvevőszámmal fut (5–15 fő) és tartalma folyamatosan igazodik az egyébként heterogén közösség elvárásaihoz, a „nagy számokra” építő kvantitatív módszerek kevésbé alkalmasak a csoportok eredményességének az ábrázolásához.

Ehhez hozzáadódik még a talán leglényegesebb probléma, amely a közösség szociokulturális háttéréből, alapjaiból adódik: nem nehéz belátni ugyanis, hogy egy sokszoros hátránnyal induló résztvevőnek nagyon hosszú és soklépcsős folyamaton kell átmennie, egész hosszú utat kell bejárnia ahhoz, hogy elérje a kitűzött célt. Azt a célt, amely egy középosztálybeli megfigyelő számára banálisnak, egyértelműnek tűnhet: hogy legyen egy alapfokú iskolai végzettsége, hogy munkába álljon, vagy éppen legálisan használja az áramot. Ebben a folyamatban maga az út, az úton levés jelenti a változást, nem pedig a megérkezés pillanata. A gyakorló szociális munkások számára nyilván nem ismeretlen ez a jelenség.

Mindez azonban nem jelenti azt, hogy a hatáselemzés módszertana az említett szervezet esetében nélkülözne a kvantitatív módszereket a mérésben.

A Svájci Protestáns Egyházak Segélyszervezete (HEKS-EPER) és a Magyarországi Református Egyház 2013-ban indította el közös programját, amely a cigányok/romák egyházi és társadalmi integrációját támogatja. Célja, hogy a helyi református egyházközség erőforrásainak mozgósításával, valamint a cigányság bevonásával olyan közösségfejlesztést valósítson meg, amely segíti a cigányok egyházi és társadalmi integrációját. A programba jelentkező gyülekezetek az országos program keretein belül maguk határozzák meg céljaikat és tevékenységeiket.

Minden gyülekezet tervében szerepel közösen végzett munka, például részvétel a Szeretethíd önkéntes napon és közös ünnepek megszervezése. Jelentős hangsúlyt kap a hátrányos helyzetű gyerekek és fiatalok életvezetési és szociális képességeinek fejlesztése és tanulmányaik sikeres folytatásának támogatása. Így a gyülekezetek kisebb tanodákat, illetve rendszeres szabadidős fejlesztő foglalkozásokat és baba-mama köröket működtetnek.

A programban részt vevő 13 egyházközség rendszeresen részt vesz tapasztalatcserén. A projektek megfelelően rugalmasak, hogy a féléves értékelések során vagy menet közben felmerülő új kihívásokra vagy lehetőségekre reagáljanak. A HEKS nagy hangsúlyt fektet a tanulási folyamatra, hogy a projektek folyamatosan reflektáljanak a közösségben végbemenő változásokra.

A HEKS ázsiai és balkáni fejlesztési projektekből már szerzett tapasztalatokat a legfontosabb változásinterjúval kapcsolatban. Az interjúk során tudomást szereztek a támogatott közösségekben végbemenő olyan változásokról, amelyeket a korábban használt indikátorok nem mutattak volna. Ezért javasolták a magyarországi projekteknek is, hogy próbálják ki ezt a mérési módszert a romák és nem romák közötti kapcsolatban, valamint a gyerekek fejlődésében beálló változások érzékelésére.

A kurzus

A KRE TKF Szociális Munka és Diakóniai Intézetében a 2017–18-as tanév második félévében a társadalomtudományi kutatás módszertana kurzus keretében, a fenti két civil szervezettel összefogva kísérletet tettünk a módszer tananyagba való beemelésére. A hallgatók, akik már több narratív módszerrel találkoztak korábbi tanulmányaik során, köztük a narratív élettörténeti interjúval, terepen is alkalmazhatták tudásukat akkor, amikor a BAGázs és a HEKS projektjeinek résztvevőitől gyűjtöttek változástörténeteket. A továbbiakban a félév során szerzett módszertani tapasztalatokról számolunk be.

2018 tavaszán, egy rövid elméleti bevezetés után kezdtünk hozzá a hallgatókkal három terepen a változástörténetek gyűjtéséhez. A HEKS-projektekből a már korábban a szervezet által kidolgozott legfontosabb változásinterjú adatlapot használtuk Kecskeméten és Pilisvörösváron, míg Bagon egy innovatív ötlettel a narratív élettörténeti interjút és a legfontosabb változásmódszert ötvöztük – erre az alkalomra kifejlesztett kérdőívvel. Bagon a családokkal való hét évre visszanyúló kapcsolat lehetővé tette, hogy az interjúalanyok elfogadják a felkérést egy hosszabb és mélyebb beszélgetésre. A másik két helyszínen erre nem volt lehetőség, hisz ezeknek a projekteknek nincs olyan szoros kapcsolata a programokban részt vevő gyermekek családjával. Minden hallgatói csoport a programok összes szereplőjével (résztvevők és terepmunkatársak) interjúzott. Bár a történetek összegyűjtésének más módja is lehetséges lett volna, akár saját lejegyzés vagy a munkatársak általi összegyűjtés, elsősorban a szociálmunkás-képzésbe illeszkedő tapasztalatszerzés szempontja alapján választottuk a személyes találkozással járó interjúást.

A módszer szabályai szerint a terepmunkában összegyűjtött történeteket a projekt vezetése felé továbbítottuk, és egy közös megbeszélésen kiválasztottuk közülük a legfontosabbakat, amelyek továbbításra kerültek. A félév végén a záró alkalommal összegeztük a kurzus tapasztalatait és a módszer gyakorlati alkalmazásának nehézségeit.

Mivel a módszer használatáról a magyar terepen elég kevés tapasztalat gyűlt össze eddig, hasznosnak láttuk jelen cikkben is bemutatni azokat a nehézségeket, amelyekkel a két program hatásvizsgálata közben szembesültünk. Ezek részletesebb kifejtése még többszöri kipróbálást is feltételez, így csak röviden ismertetjük őket.

1. Az időtáv – avagy mikortól projekt egy projekt...

A korábbiakban bemutatott eljárással kialakított kezdőkérdésben meghatározott időtáv – mely természetesen a projekt szempontjai alapján kerülnek megfogalmazásra, összefüggésben a finanszírozási időszakokkal vagy a beszámolási kötelezettségekkel, nem minden esetben fedli le feltétlenül a résztvevők által megélt és értelmezhető időtávot. Előfordult, hogy egy munkatárs már jóval a hivatalos projekt indulása előtt, az előkészítés fázisában közreműködött egy tevékenységben, így nehezen tudott a külső szempont alapján megadott időtávra visszaemlékezni. Ugyanez érvényes akkor is, ha egy másik szervezet, adott esetben egy elődszervezet projektje folytatódik, ekkor is nehéz leválasztani a visszaemlékezés során a kapcsolódó történeteket. Ezt a helyzetet orvosolhatja az, ha rendszeresen, előre eltervezett ütemben zajlanak a történetek összegyűjtései, így időben jobban strukturáltan jelennek meg az egyes elbeszélések.

2. Ki lehet interjúalany – gyermekkorúak bevonása

A HEKS által működtetett tanodaprogramok egyik legfontosabb résztvevői csoportját maguk a gyermekek alkotják. Természetesen őket is be akartuk vonni a megkérdezettek közé, tőlük is megkíséreltünk változástörténeteket gyűjteni. Ez a próbálkozás azonban nem volt sikeres, az interjúk készítői arról számoltak be, hogy át kellett fogalmazniuk a kérdéseket, és sokkal konkrétabban feltenni ahhoz, hogy történeteket kapjanak. A gyermekek bevonási lehetőségeit – pl. egy felkészítés után, ahogy azt a módszer kidolgozója, Davis is javasolja a többi célcsoport esetében is, tovább kell vizsgálnunk.

3. Az élettörténet és a legfontosabb változások

A bagi telepen folytatott terepmunka során világossá vált a kutatók számára, hogy bár a legfontosabb változás módszertana sikeres lehet egy-egy program, pontosabban projekt monitorozására, ugyanakkor egy szerteágazó és sokféle programot, tevékenységet kínáló hétéves munka összegzésére kiegészítő technikákat szükséges bevonni. A próbainterjúk tapasztalata ugyanis az volt, hogy noha az interjúkészítő egyértelműen a hétéves időtávlatra kérdezett rá, a megkérdezettek a legfontosabb változástörténetét jellemzően a résztvevők által utoljára látogatott programhoz kapcsolták, ahhoz, melynek az emléke a legintenzívebben élt még az emlékeikben. A kutatásvezetők ezért úgy döntöttek, hogy az egyesület egy-egy programjának hatását egyébként kiválóan mérő módszert ebben a kutatásban a narratív élettörténeti interjútechnikával ötvözik. Az élettörténeti elbeszélés segítségével a megkérdezettek ugyanis ezzel szélesítették az időkeretet, melyhez aztán könnyebben kapcsolták hozzá az egyesület sokszínű programjának hatását, egyben élményszerűbbé és személyesebbé is váltak a megosztott történetek. Az élettörténet beemelése mindazonáltal nem jelentette azt, hogy a történetek a kontextustól és a kutatás fő kérdésétől eltávolodtak volna, ugyanis a személyes elbeszélések időben, a megkérdezett élettörténetébe illeszkedve, éppen körbefogták azt a megjelölt időszakot.

4. Szelekció

Az első tereppróbálkozások alkalmával a legnagyobb kihívást a szelekciós folyamat megvalósítása jelentette. Nem tudatosult bennünk az eljárás időigénye, holott csupán két témában kértünk

történeteket a résztvevőktől. Azt a tapasztalatot azonban sikerült megszereznünk, amire a módszer fejlesztői is felhívják a figyelmet – a történetek hatása a programok munkatársaira elemi erejű. A résztvevőktől érkező, a közvetlen megelégsékről szóló narratívák sokkal erősebb visszajelzést jelentenek a munka eredményeiről, mint egy projektbeszámoló. A felolvasott történetek között olyan nem várt hatásokkal is találkozhattak, amelyek rávilágítottak a hiányosságokra is.

5. Történetek kontra „projekt-előrehaladási jelentés”

Az első elkészült interjúk gyermekbetegsége jól tükrözi, mekkora paradigmaváltás áll egy, az elsősorban a projektmunka kapcsán már ismertebb indikátorteljesülést számszerűsítve vizsgáló hatásvizsgálat és a fontos változástörténet-gyűjtés között. Talán mi magunk is nehezen hisszük el, mekkora ereje van egy-egy sztorinak, és ezek helyett valamifajta átfogó képet várunk az interjúalanyoktól. Ez esetben az is segítség lehet, ha az interjúkészítők alaposan megismerkednek a programmal már előre, hogy az alapinformációk birtokában tényleg a résztvevők megelégsére tudjanak fókuszálni.

Mindezen, fent ismertetett problémák mellett is tovább szeretnénk folytatni a módszer használatát az egyetem curriculumának részeként is – együttműködve olyan, vállalkozó szellemű projektekkel, amelyek a hagyományos módszertanokon kívül egy narratív participatív módszerrel is szívesen dolgoznak.

Irodalomjegyzék

BERESFORD, P. (2009): *User Controlled Research*. In Wallcraft, J. et al. szerk.: *Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research*. Willey-Blackwell. 181–199.

DAVIES, R., DART, J. (2005): *The Most Significant Change (MSC) Technique A Guide to Its Use*.

https://www.researchgate.net/publication/275409002_The_%27Most_Significant_Change%27_MS_C_Technique_A_Guide_to_Its_Use (letöltés: 2018. szeptember).

HECK, D., SWEENEY, T. (2013): *Using ost Significant Change Stories to Document the Impact of the Eeaching Teachers for tud Future Projekct: an Australian Teacher Educacion Story*. In *Australian Educational Computing*, vol 27. N.3.

MAJOR K. (2013): *Hatásvizsgálati Kézikönyv I. Hatásvizsgálat elemzőknek*. HÉTFA Kutatóintézet, Budapest.

http://hetfa.hu/hatasvizsgalat/kezikonyv_elemzo.pdf (letöltés: 2018. szeptember).