

PETER RAEYMAECKERS

Együttműködés? Társadalmi integráció és a szociális szolgáltató szervezetek hálózatának hatékonysága¹

(Kutatási jegyzet)

Ez a kutatási feljegyzés egy, a szociális szolgáltatók hálózatát vizsgáló PhD projekthez kapcsolódik, és fő célja a hálózat hatékonysága és szerkezete közötti összefüggés megvilágítása. A PhD dolgozat amellett érvel, hogy egy adott struktúra hatékonysága a hálózati tagok integrációjának mértékétől függ. A kutatási feljegyzésben elsőként az elméleti keret, majd a módszertan kerül felvázolásra. A kutatáshoz kétféle módszert alkalmazunk. Először kvantitatív hálózatelemzés készül, a hálózat szerkezetének feltárására. Ezt követően kvalitatív interjúzással vizsgáljuk, hogy a szociális munkások hogyan látják saját hálózati pozíciójukat. A kutatás a szociális szolgáltatók hálózatairól szóló tudományos ismeretekhez kíván hozzájárulni. A projekt legelején készült kutatási feljegyzés célja, hogy az olvasók hasznos megjegyzéseket fűzhessenek hozzá.

Elméleti keretek

Az 1970-es évek óta a társadalmi hálózat fogalma egyre jelentősebb a szervezetszociológiai szakirodalomban (Borgatti & Foster, 2003). Számos tanulmány foglalkozott a szociális szolgáltatókat összekötő kapcsolat-hálózatokkal. Hasenfeld (1983) szerint a szociális szolgáltatók „hidat” képeznek a jóléti állam és az egyén között. Fő céljuk olyan szolgáltatások nyújtása, amivel klienseik jóléte fenntartható és biztosítható. Ezen intézmények egyik fontos jellemzője, hogy rendkívül heterogén, többszörös problémákkal küzdő kliens csoporttal kerülnek kapcsolatba. Ennél fogva a hálózatokat az eltérő és komplex ügyfélcsoportokkal való találkozás fontos eszközeként tartják számon. Az együttműködésnek köszönhetően az intézmények a partnerek által biztosított források és szaktudás széles skáláját mozgósítják. Provan és Milward (2001) definícióját követve a szociális szolgáltatók hálózatait „szolgáltatásközvetítő járművekként” (‘service delivery vehicles’) határozzuk meg, tehát olyanokként, mint amelyek a változatos igényű lakosság számára úgy tudnak értéket átadni, ahogyan arra egy intézmény önmagában képtelen volna.

Provan és Milward (2001) megközelítésében maga a perspektíva érde-

¹ Raeymaeckers, Peter (2010) ‘Working together? Social integration and the effectiveness of networks among human service organizations’, *European Journal of Social Work*, 13: 4, 561 – 566, © 2010 Taylor & Francis

kes, amelyből a hálózatokat tanulmányozzák. A szakirodalomban három nézőpont különböztethető meg, aszerint, hogy az intézményi hálózatok mely aspektusát emelik ki. Néhány szerző a szervezetek közötti diádokra összpontosít (lásd Gulati, 1995), mások egy központi szereplő kapcsolatait vizsgálják (ego-megközelítés). A harmadik megközelítés minden releváns szereplő közötti kapcsolat figyelembevételének fontosságát hangsúlyozza. Utóbbi a teljes kapcsolathálózat szintjén vizsgálja az adott eredményt (Provan et al. 2007). A szociális szolgáltatók hálózatainak értékelésekor a teljes hálózatot figyelembe vevő nézőpontot szükséges alkalmazni, avagy – Provan és Milward szavaival élve – „A kritikus kérdés (...) a szolgáltatásnyújtók teljes hálózatának hatékonysága, nem pedig az, hogy egyes, a hálózathoz tartozó szolgáltatók jobban teljesítenek-e a szolgáltatás bizonyos területein” (1995. p. 4.). Provan és Milward (1995) a hatékonyság szempontjából a teljes kapcsolathálózat struktúráját vizsgálják, amelyet a szereplők közötti kapcsolatok alakzataként definiálnak. Az eredmények azt mutatják, hogy a centralizált, központi maggal rendelkező kapcsolathálózatok a leghatékonyabbak. Egy későbbi cikkükben Provan és Sebastian (1998) bemutatják, hogy egy hatékony hálózatot korlátozott számú átfedő klikk és részhalmoz jellemmez. Utóbbi eredményt hangsúlyozza Lemieux-Charles et al. (2005) is.

Hogyan magyarázható egy kapcsolathálózat szerkezetének hatékonysága? Olyan szerzők szerint, mint Provan és Milward, egy jól működő struktúra a kapcsolathálózaton belüli hatékony „integrációban” ölt testet. Ugyanakkor azonban a szolgáltató intézmények hálózatával foglalkozó minden eddigi kutatás eredményei ellenére kevés figyelem irányult az integráció fogalmának meghatározására. Véleményünk szerint e fogalomnak minden teljes kapcsolathálózatot vizsgáló tanulmány középpontjában kell állnia. Provan és Milward (1995. p. 10.) állítása szerint az integráció fogalma sajnálatos módon félreértelmezett, ami az operacionalizálást nehezíti, az eredmények értelmezését pedig zavarossá teszi. Meglátásuk szerint a kapcsolathálózat szerkezete a hálózati integráció operacionalizálásának tekinthető: „Operacionalizálásunk összhangban áll az általános kapcsolathálózatot leíró sűrűség és centralitás fogalmakkal” (Provan & Milward 1995. p. 10.).

Véleményünk szerint a társadalmi integráció a hálózat tagjai közötti kapcsolatokra, valamint arra utal, hogy e tagok hogyan viselkednek kollektív entitásként (Landecker, 1951; Lockwood 1964; Metcalfe, 1976). Ebben az esetben a kapcsolathálózat tagjai közti „egyensúly” vagy „harmonia” áll a középpontban. A Metcalfe-hoz (1976) hasonló szerzők azt hangsúlyozzák, hogy a hálózat integráltsága az azt alkotó intézmények által elért megegyezés fokától függ. A magas szintű konszenzussal rendelkező kapcsolathálózatot „kiegyensúlyozott hálózatnak” tekinthetjük. A megegyezés utalhat arra az ideológiára, amit az intézmények a szolgáltatás nyújtása kapcsán alkalmaznak. A társadalmi integráció ezenkívül függ attól, ahogyan a kapcsolathálózat tagjai egymás munkáját értékelik, illetve ahogyan a kapcsolathálózatot koordinálják. A konszenzus végül a szervezeti profilok jelenlétére vonatkozik, ami a szervezet céljait és a célok elérésének érdekében végrehajtott tevékenységeket jelenti. Amikor az egyes szervezetek profilja között átfedés van, a versenyhelyzet konfliktusokhoz vezethet.

Jelen PhD kutatás fő célja a társadalmi integráció hatékonyságban játszott szerepének vizsgálata a szociális szolgáltatók hálózatában. Egy adott struktúra hatékonyságának vizsgálatakor figyelembe kell venni a társadalmi integráció szintjét. A dolgozat középpontjában Lockwood (1964), Landecker (1951), Metcalfe (1976) és Benson (1975) munkái állnak. Ez a tanulmány kiegészítése a Provan és Milward (1995) alapművével összhangban végzett kutatásnak. A következő részben a PhD kutatási tervét tárgyaljuk.

A kutatási terv

A következőkben a projekt módszertani lépéseit tárgyaljuk. Provan és Milwardot (1995) követve a kapcsolathálózat elemzés intenzív terepmunkán alapul. Első lépésben körülhatároltuk a vizsgálandó hálózatokat. Második lépésben társadalmi kapcsolathálózat elemzést végeztünk a hálózat struktúrájának meghatározása céljából. Harmadikként szociális munkásokat kérdeztünk hálózataik hatékonyságáról. Végül szociális munkásokkal készítettünk interjúkat arról, hogyan vélekednek a hálózaton belüli társadalmi integráció szintjéről.

A hálózatok körülhatárolása

A projekt legelső lépése a kapcsolathálózat körülhatárolása. Laumann és társait (1978) követve földrajzi és funkcionális kritériumokat használtunk a jól megalapozott behatárolás érdekében. A funkcionális kritérium a szervezetek kiválasztására vonatkozik. A tanulmány olyan szervezetek hálózatára koncentrál, amelyek garantált minimumjövedelemben (hollandul „Leefloon”, franciául: „Revenu d’Insertion Sociale”) részesülő ügyfeleknek nyújtanak szolgáltatásokat. A földrajzi kritérium a hálózat térbeli határait definiálja. Ez a tanulmány az egy városon belüli kapcsolathálózatokra összpontosít (ebben az esetben: Antwerpen, Belgium). A földrajzi lehatárolásra különféle lehetőségek adódnak: meghatározhatunk szomszédsági, lakónegyedi vagy kerületi szintet. A leoptimalisabb határ meghatározása érdekében egyéni és fókuszcsoportos interjúk készülnek szociális munkásokkal, valamint a humán szolgáltató szervezetek széles körének munkásaival és koordinátoraival. A földrajzi egységek kijelölése után minden egységből a releváns szervezeteket választjuk ki. A kiválasztás kiindulópontja az Antwerpen tartomány és a Flamand Közösség adatai alapján összeállított szociális térkép (<http://www.desocialekaart.be>; angolul: ‘The Social Map’, holland nyelven: ‘de Sociale Kaart’), amely tartalmaz minden Antwerpen tartományban működő intézményre vonatkozó információt. A listát a szociális munkásokkal is megvitattuk.

Társadalmi kapcsolathálózat elemzés

A hálózatok sikeres behatárolása után kapcsolathálózat elemzés készül azzal a céllal, hogy feltárjuk a szociális szolgáltatók közti hálózat szerkezetét. Ennek érdekében el kell dönteni, milyen típusú kapcsolatokat vizsgálunk. A szakirodalom különbséget tesz adminisztratív és ügyfélszintű kapcsolatok között (Lemieux et al. 2005). Az első típusú kapcsolat az anyagi források cseréjére, közös programok szervezésére és a bizottsági tagok közti átfedésekre utal. Ezzel szemben a kliens alapú kapcsolatok az információcserét, az ügyfélbeszámolókat, valamint az esetkoordinációt jelentik. Jelen kutatás középpontjában az ügyfélszintű kapcsolatok állnak. A megalapozott különbségtétel érdekében e kapcsolattípusokat megbeszéljük a szociális munkásokkal. A következő lépésben kérdőíves vizsgálat készül az adott földrajzi egység minden releváns szervezetének bevonásával. Minden válaszadó megjelöli, hogy az adott szervezetet illetően a kapcsolat mely típusa érvényesül elsősorban. A hálózat szerkezetét az UCINET 6.0 programmal elemezzük, a sűrűség, centralitás és átfedő klikkek vagy alcsoportok indikátorainak használatával (lásd Wasserman & Faust, 1994; Milward & Provan, 1998). Ezeket az elemzéseket a kapcsolat minden típusára vonatkozóan elvégezzük (információcsere, kliens beszámoló és esetkoordináció). Huangra és Provanre (2006) alapozva feltételezzük, hogy a hálózat struktúrája a kapcsolat típusától függ.

Hatékonyosság

A szociális szolgáltatók hálózatának hatékonysága arra utal, hogy milyen mértékben képes a hálózat egy heterogén kliensekből álló populációnak szolgáltatást nyújtani. A szakirodalom sok kritériumot tart fontosnak, ezek mindegyike a hatékonyság különböző aspektusát világítja meg (Provan & Milward, 2001; Lemieux-Charles et al. 2005). A tanulmány fő célja annak feltárása, hogy a szociális munkások hogyan érzékelik saját hálózatuk hatékonyságát. A különféle kapcsolatok között különbséget teszünk. Jelen tanulmány feltételezi, hogy a hálózat hatékonyságának érzékelése függ annak funkciójától. A kérdés az, hogy (a szociális munkások) mely alakzatot érzékelik hatékonynak a kliensbeszámoló, az információcsere vagy az esetkoordináció szempontjából.

A társadalmi integráció szerepe

Az utolsó lépés annak magyarázata, hogy az emberek egyes hálózatokat miért érzékelnek hatékonyabbnak, mint másokat. E célból a szociális munkásoknak a társadalmi integrációról alkotott véleményét vizsgáltuk. Mint már említettük, a kutatás azon a feltételezésen alapul, hogy egy adott hálózati struktúra hatékonysága a hálózaton belüli társadalmi integráció létrehozásának módjától függ. Ez a tanulmány azt vizsgálja, hogyan hozható létre konszenzus, valamint azt, hogy a szervezetek hogyan kezelik a hálózaton belüli konfliktusokat és hatalmi viszonyokat.

Születnek-e ellentétek a hálózaton belül? Milyen stratégiát követnek a szereplők a konfliktusok kezelése során? Hogyan hatnak ezek a stratégiák a hálózat hatékonyságára?

Gyakorlati hasznosítás

Ez a kutatás nem csupán a szervezetek kapcsolathálózatáról szóló tudományos ismeretanyag bővítését célozza, hanem a szociális munka gyakorlatához is hozzá kíván járulni. A projektet azok a szociális munkával kapcsolatos kutatások ösztönözték, amelyek a nagyon heterogén klienscsoporttal foglalkozó szociális szolgáltatók és szociális munkások nehézségeit hangsúlyozták (lásd Lipsky, 1980; Hasenfeld, 1983). A kutatás két módon járulhat hozzá a mindennapi szociális munka javításához. A legfontosabb az, hogy a szociális munkások a teljes hálózatok elemzése során rálátást nyernek arra a nagyobb struktúrára, amelybe ők (és szervezetük) is be vannak ágyazva. Ahogy Provan et al. (2005) megállapítják, a kapcsolathálózat elemzés rálátást nyújthat a különböző ügynökségek és szervezetek számára a hálózat szereplőinek kapcsolódásairól és a hálózaton belüli, kapcsolati beágyazottságról. Az efféle elemzések fontos eszközök lehetnek a szervezetek azon törekvéseinek támogatására, hogy erősebb hálózatokat építsenek (Provan et al., 2005). Az eredményeket ismertetjük a szervezetekkel és a szociális munkásokkal. A kutató csoport-megbeszéléseken mutatja be az eredményeket, és részt vesz az adott területen működő szervezetek találkozóin. Másodsor, a projekt gyakorlati haszna a társadalmi integráció szerepének hangsúlyozásából ered. Más szervezetekkel való kapcsolatuk során a szociális munkások rendszeresen szembesülnek olyan konfliktusokkal, amelyek a más szervezetben dolgozó szociális munkások eltérő gondolkodásából és munkamódszeréből erednek. Ez a konszenzushány gyakran nehézséget okoz a halmozott problémákkal küzdő kliens segítése során. A projekt célja olyan jó gyakorlatok azonosítása, amelyek segíthetnek az ilyen konfliktusok leküzdésében.

Fordította Benke Brigitta

Köszönetnyilvánítás

Jelen kutatási jegyzet egy, a Flandriai Kutatási Alapítvány által finanszírozott kutatás része (FWO-Vlaanderen, nr., G028910N).

Irodalom

- Benson, J. K. (1975) 'Interorganizational network as a political economy', *Administrative Science Quarterly*, vol. 20, no. 2, pp. 229–249.
- Borgatti, S. P. & Foster, P. C. (2003) 'The network paradigm in organizational research: a review and typology', *Journal of Management*, vol. 29, no. 6, pp. 991–1013.
- Gulati, R. (1995) 'Social structure and alliance formation patterns: a longitudinal analysis', *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, no. 4, pp. 619–652.

- Hasenfeld, Y. (1983) *Human Services Organizations*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Huang, K. & Provan, K. G. (2006) 'Resource tangibility and patterns of interaction in a publicly funded health and human services network', *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 17, no. 3, pp. 435–454.
- Landecker, W. S. (1951) 'Types of integration and their measurement', *The American Journal of Sociology*, vol. 56, no. 4, pp. 332–340.
- Laumann, E. O., Galaskiewicz, J. & Marsden, P. V. (1978) 'Community structure as interorganizational linkages', *Annual Review of Sociology*, vol. 4, pp. 455–484.
- Lemieux-Charles, L., Chambers, L. W., Cockerill, R., Jaglal, S., Brazil, K., Cohen, C., LeClair, K., Dalziel, B. & Schulman, B. (2005) 'Evaluating the effectiveness of community-based dementia care networks: the dementia care networks' study', *Gerontologist*, vol. 45, no. 4, pp. 456–464.
- Lipsky, M. (1980) *Street-Level Bureaucracy. The Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York.
- Lockwood, D. (1964) 'Social integration and system integration', in *Explorations in Social Change*, eds G. K. Zollschan & W. Hirsch, Routledge and Kegan Paul, London.
- Metcalf, J. L. (1976) 'Organizational strategies and interorganizational networks', *Human Relations*, vol. 29, no. 4, pp. 327–343.
- Milward, H. B. & Provan, K. G. (1998) 'Measuring network structure', *Public Administration*, vol. 76, no. 2, pp. 387–407.
- Provan, K. G., Fish, A. & Sydow, J. (2007) 'Interorganizational networks at the network level: a review of the empirical literature on whole networks', *Journal of Management*, vol. 33, no. 3, pp. 479–516.
- Provan, K. G. & Milward, H. B. (1995) 'A preliminary theory of interorganizational network effectiveness—a comparative study of 4 community mental health systems', *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, no. 1, pp. 1–33.
- Provan, K. G. & Milward, H. B. (2001) 'Do networks really work? A framework for evaluating public-sector organizational networks', *Public Administration Review*, vol. 61, no. 4, pp. 414–423.
- Provan, K. G. & Sebastian, J. G. (1998) 'Networks within networks: service link overlap, organizational cliques, and network effectiveness', *Academy of Management Journal*, vol. 41, no. 4, pp. 453–463.
- Provan, K. G., Veazie, M. A., Staten, L. K. & Teufel-Shone, N. I. (2005) 'The use of network analysis to strengthen community partnerships', *Public Administration Review*, vol. 65, no. 5, pp. 603–613.
- Wasserman, S. & Faust, K. (1994) *Social Network Analysis Methods and Applications*, Cambridge University Press, Cambridge