

**Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció,
szakmai jóllét: egy magyar-horvát összehasonlító
vizsgálat eredményei
Kutatási zárókiadvány**

Minden jog fenntartva.

Tilos ezen kiadvány bármely részét sokszorosítani, információs rendszerben tárolni, vagy sugározni bármely formában vagy módon, a kiadóval történt előzetes megállapodás nélkül; tilos továbbá terjeszteni másféle kötésben, borítóval és tördelésben, mint amilyen formában kiadásra került.

Jelen kiadvány Magyarország Kormánya és az Európai Szociális Alap támogatásával jöhetett létre a *Transznacionális együttműködések Észak-Baranyában* című, EFOP-5.2.2-17-2017-00041-es azonosítószámú projekt keretében.

Szerkesztette: Perpék Éva
Lektorálta: Papp Vilma
Felelős szerkesztő: Pálinkás Lajosné

Pécs, 2020

ISBN 978-615-81677-0-3

Nyomta a Kontraszt Nyomda, Pécs
www.kontraszt.hu

**Szakmai együttműködés, iskolai
hátránykompenzáció, szakmai jóllét:
egy magyar-horvát összehasonlító
vizsgálat eredményei**

Kutatási zárókiadvány

2020

Tartalomjegyzék

PERPÉK ÉVA – GYŐRI ÁGNES – KISS MÁRTA – SZÁSZVAI-PAPP GÁBOR – VASTAGH ZOLTÁN	7
Kutatási zárójelentés PERPÉK ÉVA – SZÁSZVAI-PAPP GÁBOR	55
Vélemények a szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról PERPÉK ÉVA – SZÁSZVAI-PAPP GÁBOR	73
Szaktárak közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói KISS MÁRTA – VASTAGH ZOLTÁN	91
Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből KISS MÁRTA – VASTAGH ZOLTÁN	111
Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában GYŐRI ÁGNES	129
A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről GYŐRI ÁGNES	147
Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében	

**PERPÉK ÉVA – GYŐRI ÁGNES – KISS MÁRTA – SZÁSZVAI-PAPP
GÁBOR – VASTAGH ZOLTÁN**

KUTATÁSI ZÁRÓJELENTÉS

Bevezetés

Jelen zárókiadvány az EFOP 5.2.2-17 „Transznacionális együttműködések” elnevezésű projekt keretében készült kutatás eredményeiről számol be. A kutatás célja a szociális és pedagógiai (szak)szolgáltatásokat nyújtó szakemberek véleményének megismerése három területen: az iskolai hátránykompenzáció, a szakmai együttműködés és a szakmai munka körülményei témakörben. Az érintett célcsoportok körében mindhárom téma kevésbé kutatott, így vizsgálatuk kiemelt jelentőségűnek tekinthető. A kutatás feltáró jellegű és survey-n alapszik. Az adatgyűjtés Magyarországon Baranya megyében és Horvátországban Eszék-Baranya megyében (Osječko-baranjska županija) zajlott, elsősorban szociális és fejlesztő tevékenységet végző szakemberek körében. A 2019-ben végzett magyar felmérés tisztított adatbázisa 261 fő, a 2020-as horvát felmérése 100 fő adatait tartalmazza.

A kötet első részében a kutatás főbb eredményeiről számolunk be. Ezen belül bemutatjuk a felmérés tágabb kontextusát a magyar és a horvát szociális ellátórendszer néhány sajátosságának felvázolása mellett. Ezt követően a felmérés részleteit és a megkérdezett szakemberek jellemzőit ismertetjük, majd három nagy témakörben – szakmai együttműködés, iskolai hátrányok és kompenzálásuk, a szakmai munka körülményei - közöljük az eredményeket.

A kötet második részében a felmérés egy-egy témáját részleteiben és mélyebben fejtjük ki. Elsőként két tanulmányban a szakemberek együttműködésről vallott nézeteit és az e téren szerzett tapasztalataikat prezentáljuk. Az első elemzés az együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról alkotott képet helyezi a középpontba – a szakmán belül az egyes hierarchia szintek, illetve néhány szakmán kívüli szereplő tekintetében. A második elemzés a más szakmákkal való együttműködés során szerzett tapasztalatokat veszi górcső alá, megvizsgálva a szakemberek percepcióit az együttműködés milyenségéről, körülményeiről, az annak helyet adó közegről, az ösztönző és gátló tényezőkről.

A következő két elemzés az iskolai hátrányokra összpontosít. Ezekben egyfelől feltárjuk, hogy a szociális és pedagógiai szolgáltatásokat nyújtó szakemberek szerint mely jellemző okokra vezethető vissza az iskolai hátrányok

kialakulása. Másfelől feltérképezzük, hogy – a szakemberek felfogásában - a kialakult hátrányokat milyen eszközökkel lehet kezelni, kompenzálni. A kötetben tárgyalt harmadik témakör a szakmai munka körülményeit fogja át. A témában az egyik elemzés a szakemberek érzelmi-fizikai-mentális megterheléséről ad képet. A másik tanulmány a munkakörülmények különböző aspektusait vizsgálva a szakmai munkát nehezítő tényezők kölcsönhatásait elemzi.

Az elemzések – egyebek mellett a magasabb elemszám miatt – elsősorban a magyarországi adatokra fókuszálnak, ugyanakkor ahol csak az módszertanilag lehetséges, a magyar eredményeket a horvát adatokkal összehasonlítva közöljük. A bemutatott eredmények és következtetések a megkérdezettekre érvényesek, csak korlátozottan általánosíthatóak az alapsokaságra. Az elemző tanulmányok egységes szerkezetben – szakirodalmilag alátámasztott témafelvezetés, elemzés, összegzés és ajánlások – közlik az eredményeket. A tanulmányok végén, a magyarországi eredmények alapján megfogalmazott, szakpolitikai szempontból releváns ajánlások hazai viszonylatban alkalmazhatóak.

I. A kutatás tágabb kontextusban

Kutatásunk elsődleges célcsoportját a szociális szakemberek képezik, így a kutatás tágabb kontextusának bemutatásakor a horvát és a magyar szociális rendszerre fókuszálunk. Ami a szociális ráfordításokat illeti, az állami szociális védelmi kiadások aránya gyakorlatilag ugyanúgy alakul a két országban: ez Horvátországban a GDP 14,3%-át, Magyarországon a GDP 14,0%-át tette ki 2017-ben. Ezekkel az arányokkal Horvátország a 18., Magyarország a 19. helyet elfoglalva a harmadik negyedben helyezkedik el a 28 Európai Uniós tagállam között a GDP-arányos szociális kiadások tekintetében. Összehasonlításképpen: a szociális ráfordítások aránya az Európai Unió országai közül Finnországban, Franciaországban, Dániában, Olaszországban, Ausztriában és Svédországban a legmagasabb – az ország GDP-jének több, mint ötödét teszi ki ez a tétel. A kevesebb, mint 13%-ot ráfordító, negyedik negyedben elhelyezkedő országok pedig Írország, Litvánia, Málta, Lettország, Románia, Csehország, Bulgária és Ciprus. (EUROSTAT 2019)

I.1 A horvátországi jóléti rendszer néhány eleme

A horvátországi jóléti rendszer – a magyarhoz hasonlóan – alapvetően pénzügyi támogatásokon, szociális szolgáltatásokon és intézményi gondoskodáson alapszik. A horvát szociális szolgáltatások (Jóléti törvény NN 157/13) néhány alapintézményét a szociális jóléti központok (centri socialne skrbi), a szociális gondozó intézmények (ustanove socialne skrbi) és a speciális ellátási központok (centar za posebno skribnistvo) alkotják.

A szociális jóléti központok a horvát szociális rendszer egyik legfontosabb szereplői. A kedvezményezettek a helyi központon keresztül vehetik igénybe a szociális szolgáltatásokat. A szociális jóléti központok kiterjedt és komplex szolgáltatásokat nyújtanak. A nyújtott szolgáltatásokat a felmérésbe bevont Eszéki Szociális Jóléti Központ (Centar za Socijalnu Skrb Osijek) példáján keresztül foglaljuk össze. Az Eszéki Szociális Jóléti Központ tevékenységi körébe tartozik¹:

¹ <https://czss-osijek.hr/socijalne-usluge/>

1. az információszolgáltatás és szükségletfelmérés,
2. a tanácsadás és segítségnyújtás az egyének illetve a családok számára,
3. a házi segítségnyújtás,
4. a pszichoszociális támogatás,
5. korai beavatkozás/fejlesztés,
6. az oktatásban való segítségnyújtás és az integráció elősegítése – fogyatékosoknak,
7. a napközbeni ellátás – szociális gondozó otthonok, közösségi szolgáltató központ vagy más szolgáltató keretében,
8. a bentlakásos ellátás, ezen belül
 - a. átmeneti jellegű, ideiglenes tartózkodással
 - i. átmeneti otthon krízishelyzetben lévőknek (gyermekek, felnőttek, áldozatok, hajléktalanok),
 - ii. fogyatékosok átmeneti otthona,
 - iii. gyermekek átmeneti otthona,
 - iv. a felsoroltak körébe nem tartozó elhelyezés
 - b. vagy tartós jellegű tartózkodással, valamint 9. a szervezett lakhatás biztosítása²

Eszék-Baranya megyében további 5 településen – Beli Manastir, Đakovo, Donji Miholjac, Našice, Valpovo - található szociális jóléti központ, szociális szolgáltatások ugyanakkor más településeken is elérhetőek. A megyében ezen kívül működik pl. ún. családközpont kirendeltség, több **szociális gondozó intézmény** (ustanove socialne skrivi, gyermekek és fiatalok nevelőotthona, közösségi szolgáltató központok, idősek otthona), illetve egy **speciális ellátási központ** (centar za posebno skribnistvo)³ is. A szolgáltatások egy része Eszékre koncentrálódik.

² Egyes szociális központok tevékenységkínálata között megtalálható egy-egy plusz szolgáltatás elem, ilyen pl. a Zágrábi Szociális Jóléti Központ esetében a családmédiáció (<https://www.czss-zagreb.hr/socijalne-usluge>).

³ A Demográfiai, Család-, Ifjúságügyi és Szociálpolitikai Minisztérium információi alapján (<https://mdomsp.gov.hr/adresar-ustanova/1673>).

I.2 Szociális ellátások és szolgáltatások Magyarországon

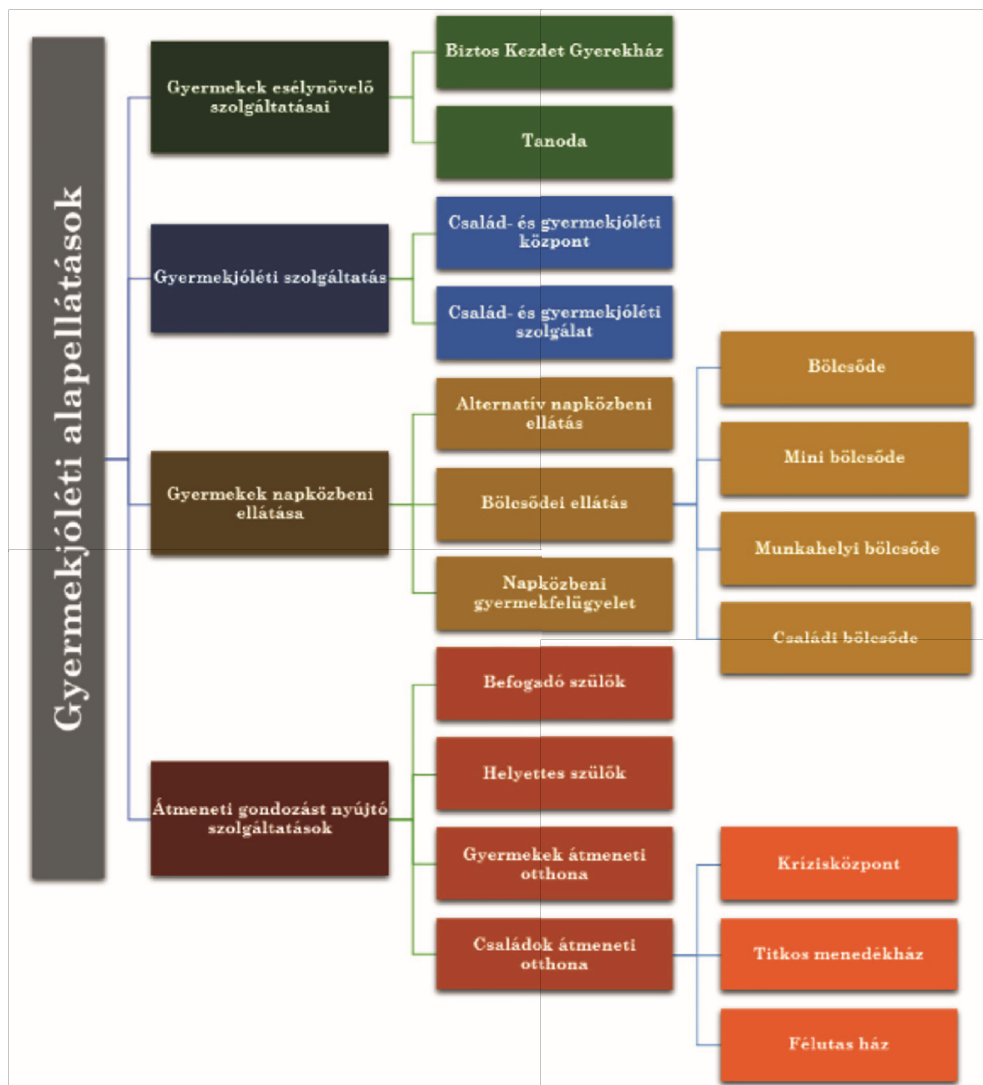
Magyarországon a szociális ellátások és szolgáltatások két alappillére a pénzbeli és természetbeni ellátások, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások. Az állam a szociális szolgáltatásokat az alapszolgáltatások, a szakellátások és a fejlesztő foglalkoztatás keretében nyújtja⁴. Jelen fejezetben a **szociális alapszolgáltatásokra** koncentrálnak. Ezek körébe tartoznak:

1. a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások,
2. a nappali ellátás
 - a. fogyatékosok,
 - b. hajléktalanok,
 - c. időskorúak,
 - d. szenvedélybetegek,
 - e. pszichiátriai betegek részére,
3. a házi segítségnyújtás,
4. a szociális étkeztetés,
5. az utcai szociális munka,
6. a támogató szolgáltatás
 - a. személyszállítás,
 - b. személyi segítség,
7. a közösségi ellátások
 - a. pszichiátriai betegek,
 - b. szenvedélybetegek részére, valamint
8. a tanya- és falugondnoki szolgáltatás.

A szociális alapszolgáltatásokat a **szakellátás** keretében nyújtott szolgáltatások egészítik ki. A személyes gondoskodást biztosító szakosított ellátások egyik csoportja az ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátás (fogyatékosok, hajléktalanok, idősek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek otthona). A következő szolgáltatás az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátás (éjjeli menedékhely, fogyatékosok gondozóháza, hajléktalanok átmeneti szállása, időskorúak gondozóháza, pszichiátriai betegek, valamint szenvedélybetegek átmeneti otthona). A szakellátások között külön csoportot képvisel a lakóotthoni ellátás (pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fogyatékosok rehabilitációs lakóotthona, fogyatékosok ápoló-gondozó

otthona), a rehabilitációs intézményi ellátás (pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fogyatékosok, hajléktalanok rehabilitációs intézménye), valamint a támogatott lakhatás (pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek és fogyatékosok részére).

4 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról.



1. ábra Gyermekjóléti alapellátások Magyarországon

Forrás: tamogatoweb.hu. Elérés: 2020.08.12.

Magyarországon a bejegyzett kb. 15 ezer szociális alapszolgáltatás közel harmada (30%) gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatás. (Szociális Ágazati Portál 2019) A gyermekvédelmi és gyermekjóléti ellátások négy nagy terület köré csoportosulnak: ezek a – kutatásunk egyik célcsoportját képező - család- és gyermekjóléti központok, illetve szolgálatok által nyújtott gyermekjóléti szolgáltatás; gyermekek napközbeni ellátása, átmeneti gondozást biztosító szolgáltatások, valamint az esélynövelő szolgáltatások (1. ábra).

II. A magyarországi és horvátországi felmérés

II.1 Célcsoport és adatgyűjtés

A **magyarországi** adatgyűjtés Baranya megyében Pécsre és egyes járásközpontokra terjedt ki, célcsoportját a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok, a gyermekvédelmi központ és szakszolgálat, valamint a pedagógiai szakszolgálat szakemberei⁴ alkották. A felmérés három nagy pécsi székhelyű intézményben zajlott.

A megyében összesen 27 család- és gyermekjóléti szolgálat⁵ működik. Ezek közül 10 szolgálat – a járásközpontokban - család- és gyermekjóléti központként funkcionál is egyben. A populáció első csoportjába a Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás fenntartásában működő *Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ* munkatársai tartoztak. A szolgálat és központban egyebek mellett esetmenedzserek, szociális gondozók,

⁴ A kötetben az egyszerűség kedvéért általában és összefoglalóan „szociális és fejlesztő szakemberek”-ként hivatkozunk a megkérdezettekre.

⁵ A KSH (www.ksh.hu) 2019-re vonatkozó, egyedi kérésre összeállított táblázatos adatállománya alapján.

családgondozók, pszichológusok, szociális munkások, családmentorok, közösségi koordinátorok, jelzőrendszeres koordinátorok/tanácsadók, közösségi koordinátorok, jogi tanácsadók, adósságkezelési tanácsadók dolgoznak.

A megkérdezettek másik köre a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által fenntartott *Baranya Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat* dolgozói került ki. A központ és szakszolgálat többek között gyermekvédelmi gyámokat, ügyintézőket, koordinátorokat, asszisztenseket; nevelőket, gyermekfelügyelőket, pszichológusokat, fejlesztőpedagógusokat foglalkoztat.

A felmérésbe bevont harmadik intézmény a *Baranya Megyei Pedagógiai Szakszolgálat* (fenntartó: Pécsi Tankerületi Központ), amelynek munkatársai gyógypedagógusok (különböző szakterületeken, pl. logopédia, pszichopedagógia, tanulásban akadályozottak, értelmileg akadályozottak), gyógytestnevelők, pszichológusok, logopédusok, fejlesztőpedagógusok, szociálpedagógusok, (gyógy)pedagógiai asszisztensek, tehetséggondozók

A kutatásban arra törekedtünk, hogy teljes körben elérjük az érintett célcsoportokat, különös tekintettel a szociális szakemberekre⁶. A megkérdezés személyes és online formában folyt 2019. március-áprilisban. Közvetlenül vagy közvetve a teljes populációhoz eljutott a kérdőív. A kérdés eredményeként

⁶ Az adatgyűjtés során a kérdésben résztvevők – röviden összefoglalva - az alábbi instrukciókat kapták az interjúalany kiválasztására vonatkozóan. A *család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok* munkatársai és a *gyermekvédelemben dolgozó szakemberek* esetében teljeskörű lekérdezés valósul meg. A *pedagógiai szakszolgálatok* esetében egyfajta, szakterületek szerinti rétegzett mintavételt alkalmazunk. A nem pécsi pedagógiai szakszolgálatoknál főszabályként az adott szakszolgálatnál fellelhető minden pozícióban minimum egy fő kerül a mintába, elérhetőség alapon kiválasztva. Ha több ember is hajlandó a válaszadásra egy pozíción belül, mindegyiküktől fel lehet venni a kérdőívet azt szem előtt tartva, hogy az összes pozíció reprezentálva legyen a mintában. Az adott szakszolgálatnál dolgozó munkatársak legalább felének lekérdezése a cél. A pécsi pedagógiai szakszolgálatnál minden szakterületen a szakemberek legalább felének elérése a cél.

Mellékszabály: ha az adott járásközpontban a teljeskörű lekérdezés nem valósul meg a szociális szakemberek körében, akkor a pedagógiai szakszolgálatoknál is lehet teljeskörű a lekérdezés. Annak érdekében, hogy a mintabeli területi arányok ne torzuljanak a populációhoz képest, óvakodni kell attól, hogy a kívánt kérdőívszámot kizárólag a pécsi központ teljes gárdájának bevonásával érjük el.

az adatbázis 2019 májusában állt össze. A magyarországi sokaság és a minta megoszlását, valamint az elérési arányokat az alábbi összesítés tartalmazza:

Munkahely	Populáció		Minta		Elérési arány
	Elemszám	Megoszlás	Elemszám	Megoszlás	
Család- és gyermekjóléti szolgálat és központ	272 fő*	43,7%	96 fő	36,8%	35,3%
Gyermekvédelmi központ és szakszolgálat	200 fő becslés	32,2%	105 fő	40,2%	52,5%
Pedagógiai szakszolgálat	150 fő*	24,1%	60 fő	23,0%	40,0%
Összesen/ Átlag	622 fő	100,0%	261 fő	100,0%	42,6%

* A KSH (www.ksh.hu) 2019-re vonatkozó, egyedi kérésre összeállított táblázatos adatállománya alapján.

1. táblázat A magyarországi sokaság és minta megoszlása

A mintába került magyar szakemberek 40,2%-a (105 fő) gyermekvédelmi központ vagy szakszolgálatnál, 36,8%-a (96 fő) család- és gyermekjóléti központ vagy szolgálatnál, 23%-a (60 fő) pedig pedagógiai szakszolgálatnál dolgozik (1. táblázat). A megkérdezettek döntő többsége (75,1%, 196 fő) Pécsen végzi munkáját, tizede (26 fő) Szigetváron, 3,8 %-a (10 fő) Pécsváradon, a többiek Szentlőrincen, Sásdon (7-7 fő), illetve Komlón, Sellyén és Bogádon (5-5 fő) dolgoznak.

A magyarországi adatgyűjtéshez hasonló elvek és célok mentén a **horvátországi** adatgyűjtés keretében 100 szakember került lekérdezésre Eszék-Baranya megyében. A lekérdezés és az adatbázis összeállítása 2020 júliusában zárult le. A horvát ellátórendszer sajátosságaihoz igazodva a felmérés elsődleges célcsoportja az Eszék-Baranya megyei *szociális jóléti központok (centri socialne skrbi)* szakemberei közül került ki. A vizsgálat a hat központ közül háromra terjedt ki a székhely *Eszéken (Osijek)*, valamint *Valpovo* és *Beli Manastir* városokban. A felmérés helyszíne volt továbbá *Belišće*, ahol a Valpovo

Szociális Jóléti Központ koordinálásában biztosítanak szociális szolgáltatást⁷. Az elért szociális jóléti központokban gyermekjóléti és gyermekvédelmi, támogató, közösségi, házi segítségnyújtáshoz, utcai szociális munkához kapcsolódó stb. szolgáltatásokat nyújtó szakemberek dolgoznak.

Ami a mintát és a munkavégzés helyét illeti, a horvátországi megkérdezettek ötöde iskolában (19,0%) vagy óvodában (21%) végzi a tevékenységét. Egyéb helyen (civil közösségben, önkormányzatnál, bölcsődében, pszichológusként vagy mentorként) 8%-uk dolgozik. A megkérdezettek fennmaradó része elsősorban gyermekvédelmi feladatokat lát el, így ez a szakembercsoport felülreprezentált a mintában. A horvát és a magyar oktatási és szociális rendszer eltérései miatt a munka- és szakterületek közötti nemzetközi összehasonlítás érdemben nem lehetséges az elemzések során.

II.2. Kérdőív

A felmérésben alkalmazott kérdőív négy fő kérdésblokkból állt. Az első kérdésblokk – a kérdőív elején és végén - információkat gyűjtött magáról a kérdezttről, valamint a munkájáról (munkahely, munkakör, szakmai tapasztalat, karierváltás, célcsoport). A szociodemográfiai adatok a kérdezt nemére, életkorára, születési helyének és jelenlegi lakhelyének jellegére, családi állapotára, gyermekei számára, iskolai végzettségére, szakképzettségére, valamint anyagi helyzetére vonatkoztak.

A második kérdésblokk az iskolai hátrányok és azokkal kapcsolatos per cepciók köré szerveződött. Ebben rákérdeztünk arra, hogy a válaszadó felfogásában melyek az oktatási hátrányok kialakulásához vezető okok, illetve hogyan, mely módszerek és intézmények segítségével lehet e hátrányokat kezelni, csökkenteni. Információkat gyűjtöttünk a munka során végzett hátránycsökkentő tevékenységéről, a kérdezt iskolán kívüli hátránycsökkentő intézményekben végzett munkájáról, valamint ezen intézmények ez esetleges normatív támogatásáról alkotott véleményéről.

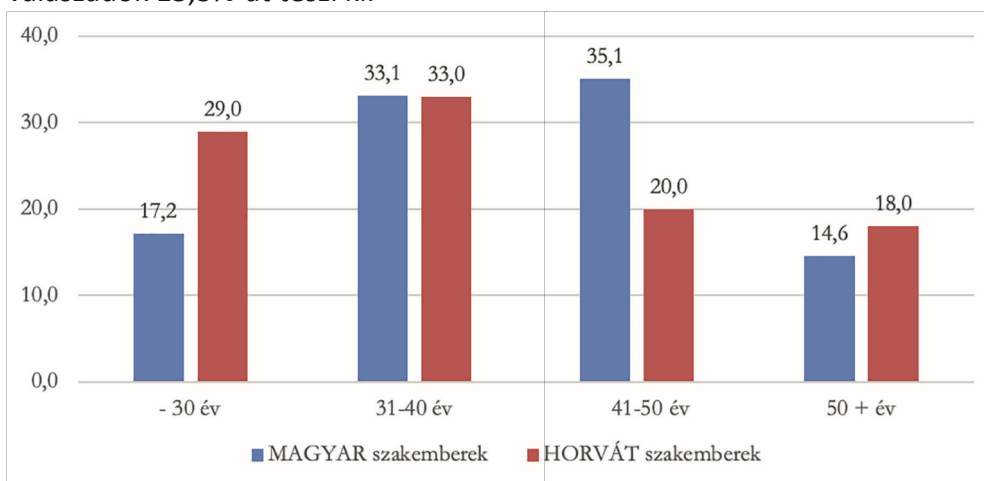
A kérdőív harmadik témaköre a szakmán belüli és szakmák közötti együttműködés volt, jelesen annak szereplői, a kapcsolat fontossága, gyakorisága, hatékonysága. Feltártuk továbbá az együttműködés során szerzett

⁷ A Demográfiai, Család-, Ifjúságügyi és Szociálpolitikai Minisztérium információi alapján (<https://mdomsp.gov.hr/adresar-ustanova/1673>).

tapasztalatokat, annak néhány jellegzetességét, előmozdító és gátló tényezőit egyéni és csoport szinten. A negyedik kérdésblokkban a szakemberek a szakemberek munkájukkal és munkahelyükkel kapcsolatos attitűdjeit és tapasztalatait jártuk körbe több szempontból. Végül rákérdeztünk a válaszadó szakmai terveire és elképzeléseire, esetleges pályaelhagyási szándékaira, szakmai képzéseken, tréningeken való múltbeli részvételére és jövőbeli terveire e téren.

III. A megkérdezett szakemberek jellemzői

A személyes és online megkérdezés alapján kialakult magyar minta elemszáma 261 fő, a horvát mintáé pedig 100 fő. A mélyebb összefüggések feltárása előtt érdemes a mintába került szakemberek néhány alapjellemzőjét bemutatni az elemzések szempontjából releváns háttérváltozók mentén. Előzetes várakozásainknak megfelelően a megkérdezett szakemberek többsége nő: a magyar mintában ez 84,7% (221 fő), a horvát mintában 69% (67 fő). Az elért horvát szakemberek között tehát erősebb a férfi ak jelenléte a magyarokéhoz képest. A magyar mintába összesen 40 férfi került, ez a válaszadók 15,3%-át teszi ki.



2. ábra A szakemberek életkor szerinti megoszlása

(%, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

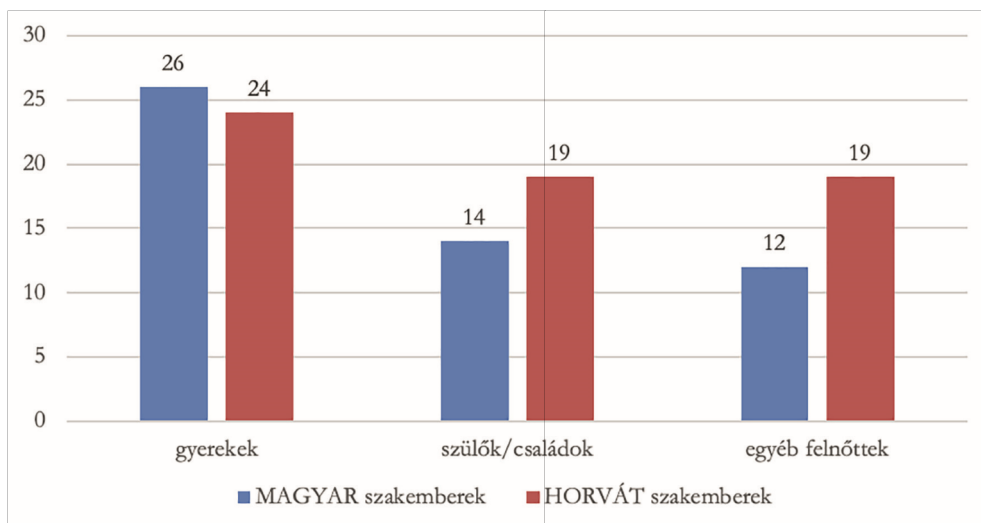
A megkérdezett magyar szakemberek életkora 22 és 66 év között, ehhez hasonlóan a horvát szakemberek életkora 22 és 59 év között szóródik. A magyar mintába kerültek átlagos életkora 40 év, a horvát mintába kerülteké 38 év. A magyarországi megkérdezettek 17,2%-a (41 fő) pályakezdő korban van vagy pályája első szakaszában jár - ezen a 30 éves vagy az alattiakat értjük (2. ábra). A 31-40 év közöttiek (33,1%, 79 fő) valamint a 41-50 közöttiek (35,1%, 83 fő) hasonló arányt képviselnek, és a minta harmadát teszik ki. Az 51-66 év közötti munkavállalók 14,6%-ban, 35 fővel képviseltetik magukat. Említésre

méltó, hogy a horvát szakemberek körében bő 10 százalékponttal magasabb a leg fiatalabb korcsoportba tartozó munkavállalók aránya. Ennek oka lehet akár az is, hogy a horvátországi fiatalok számára vonzóbb, perspektivikusabb lehetőségeket kínálhatnak a vizsgálatba bevont szakmák⁸. A 41-50 év közöttiek ugyanakkor 15 százalékponttal kisebb arányban képviseltetik magukat, mint a magyar mintában.

A magyar válaszadók közül a legtöbben főiskolai vagy BA végzettséggel rendelkeznek (39,1%), de sokan vannak az egyetemi vagy MA végzettségűek is (34,1%). A magyar mintába kerültek megközelítőleg tizede (9,1%) rendelkezik gimnáziumi vagy szakközépiskolai érettségivel; több, mint tizede (11,4%) pedig az érettségit követő felsőfokú vagy nem felsőfokú szakképzéssel. Ehhez képest a horvátországi válaszadók körében magasabb, 91,1%-os a felsőfokú végzettségűek aránya, és kisebb az érettségivel (3,3%) vagy felsőfokú szakképzéssel (4,4%) rendelkezők aránya.

Az elért magyar szakemberek között – érthető módon – azok vannak a legtöbben, akik szociális területen szerték szakképzésüket; ők a minta 39,1%-át teszik ki. A magyar megkérdezettek több, mint negyedének (26,1%) pedagógiai képzettsége van, ötödük (19,9%) pedig bölcsészettudományi végzettséget szerzett. A szakemberek kb. tizede (11,5%) társadalom- és viselkedéstudományi (pl. pszichológia, szociológia), és közel ugyanennyi részük egyéb (10,3%) képzettségi háttérrel (is) rendelkezik. Egészségügyi, valamint jogi/közgazdasági képzettsége a megkérdezettek 3,4-3,4%-ának van. A megkérdezett horvát szakemberek között a tanári/pedagógiai végzettségűek vannak túlsúlyban (49%). Közel negyedük (23%) társadalom- és viselkedéstudományok szakterületen, 17%-uk pedig szociális területen szertéte végzettségét. Az adatokból egyértelműen kirajzolódik, hogy a horvát és magyar szakemberek eltérő iskolázottsági és képzettségi háttérrel rendelkeznek. Az e terén tapasztalt eltérések mögött strukturális tényezők húzódnak meg.

⁸ Az életkorral kapcsolatos összefüggések magyarázata nem képezte jelen kutatás tárgyát, ezért itt csak felvillantunk egyet a lehetséges okok közül.



3. ábra A szakemberek által ellátottak száma célcsoportok szerint
(fő, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

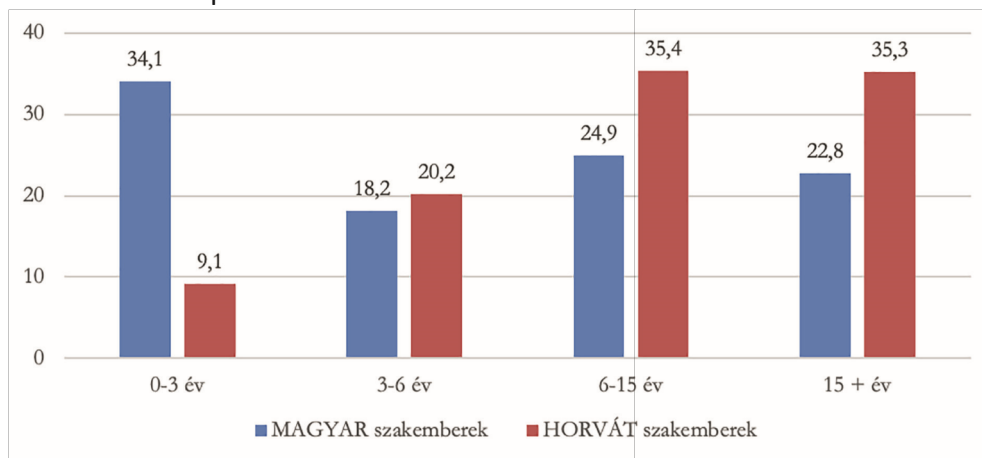
A kérdőívben arra vonatkozóan is szerepelt kérdés, hogy jelenleg hány ellátott tartozik a szakemberek munkájának célcsoportjába. A célcsoportokat külön-külön kategóriaként kezelve A magyar válaszok alapján és az outlier adatok kiszűrése után megállapítható, hogy a célcsoportokat külön-külön kategóriaként kezelve egy szakember célcsoportjába átlagosan 24 gyerek, 19 szülő/család, illetve 19 egyéb felnőtt/idős tartozik⁹ (3. ábra). Az adatok jelentős szórást mutatnak, tehát a szakemberek által ellátottak száma igen változó. Megjegyzendő, hogy a válaszadókra számottevő információhiány jellemző mind a klienseik számát, mind a hátrányos helyzet szerinti besorolásukat illetően. A horvát adatok ettől nem térnek el jelentősen, esetükben az ellátottak közé valamivel több, átlagosan 26 gyerek tartozik, a többi kategória átlagai viszont alacsonyabbak (átlag: 14 szülő/család és 12 egyéb felnőtt, idős).

Figyelemreméltó adat, hogy a magyar szakemberek közel ötöde (19,2%) kevesebb, mint egy éve dolgozik jelenlegi pozíciójában¹⁰; a megkérdezettek

⁹ Itt jegyezzük meg, hogy a Baranya megyei szociális szakemberek leterheltsége nagyon magas az országos átlaghoz képest: míg évente országos szinten egy szakember átlagosan 118 gyermeket, családot és/vagy felnőttet lát el, addig a baranyai szociális és pedagógiai szolgáltatásokat nyújtó szakemberek 176 személyt (forrás: a KSH (www.ksh.hu) 2019. évre vonatkozó egyedi kérésre összeállított táblázatos adatállományai alapján számolva).

¹⁰ Ha a fenti mutatókat magyar viszonylatban csak a 30 év fölöttiek körében (198 fő) vizsgáljuk, azt látjuk, hogy az életkor nem befolyásolja számottevően sem azt, hogy az

fele (51,4%) pedig mindössze legfeljebb 3 éves tapasztalattal rendelkezik éppen betöltött munkakörében. A pozíciójukban 3-6 éve dolgozók aránya 23, a 6-15 éve dolgozóké 15,3%. A megkérdezettek tizedének (10,3%) több, mint 15 éve nem változott a munkaköre. A horvát válaszadók adatai ettől teljesen eltérő képet mutatnak: körükben a komolyabb, legalább 10 éves szakmai tapasztalattal rendelkezők közé tartozik több, mint felük (53%), ezen belül is 15 éves szakmai tapasztalatról 28%-uk számolt be.



4. ábra Összesen hány év tapasztalata van szakterületén?

(%, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

A megkérdezett szociális és fejlesztő szakemberek átlagosan 6 éve dolgoznak jelenlegi pozíciójukban, és átlagosan 9 éves tapasztalattal rendelkeznek összességében szakterületükön. A horvát válaszadók ettől jóval magasabb átlagai (sorrendben: 11 és 14 év) szintén jól mutatják a komolyabb szakmai életutat. A különbségeket a 4. ábra is szemlélteti.

A magyarországi megkérdezettek többségére (59,0%) jellemző, hogy jelenlegi szakterületén kívül a munkaerőpiac más szegmensében is tevékenykedett. A munkavállalók a szakma- és/vagy karrierváltás esetleges előnyeit és hátrányait egyaránt élvezhetik munkájuk során. Előnyként értelmezhető, hogy rendelkezhetnek másfajta, a jelenlegi szakterületükön

illető mennyi ideje dolgozik az adott pozícióban, sem azt, hogy összesen hány év tapasztalata van a szakterületén. Sőt, az adatok azt mutatják, hogy a 30 év felettek körében átlagosan többen vannak azok, akik kevesebb, mint egy éve dolgoznak jelenlegi munkakörükben,

megszokottól eltérő látás- és megközelítésmóddal, probléma észlelési, kezelési és megoldási mechanizmusokkal, szakmán kívüli kapcsolatokkal stb. Egyfajta hátrányként fogható fel ugyanakkor, hogy a szakmaváltás következtében nem tettek szert

mint a teljes mintában. Utóbbi adatból nem következtethetünk automatikusan arra, hogy szakterület váltás következett be nemrégiben és relatíve idősebb korban, hiszen szakmán belüli kinevezés, áthelyezés vagy előléptetés is lehet a frissen betöltött munkakör oka.

annyi tudásra, tapasztalatra, szakmán belüli kapcsolatra, mint ha egyetlen területen dolgoztak volna teljes szakmai életútjuk során.

Magyar viszonylatban köztudott tény, hogy mind a szociális, mind a fejlesztő szakmákban szakemberhiány van. Különösen igaz ez a leghátrányosabb helyzetű térségekre. Az alacsony munkaerőkínálat például kettős munkavállalással kompenzálható, ezért is szerepeltettük kérdést arra vonatkozóan, hogy a válaszadónak van-e másik munkahelye. A magyar szakemberek 17,6%-a (46 fő) válaszolt igennel erre a kérdésre. A horvát válaszadók körében ez az arány jóval magasabb (30%).

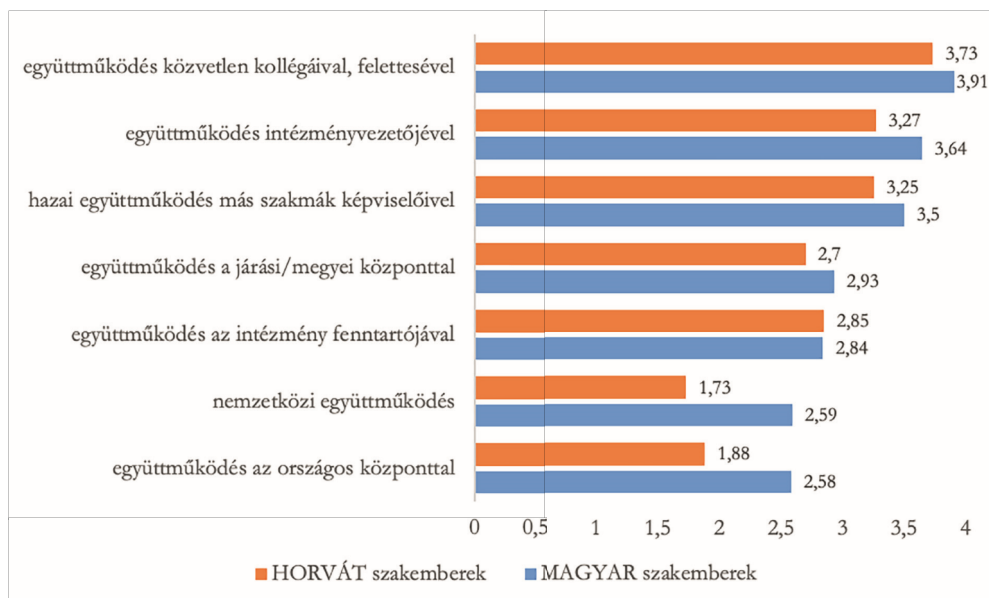
IV. A szakmai kapcsolatokról és együttműködésről alkotott vélemények

A kutatás során megvizsgáltuk, hogy a szakemberek hogyan vélekednek a szakmai együttműködésekéről, illetve milyen tapasztalatokat szereztek e téren. Rákérdeztünk arra, hogy mennyire tartják fontosnak, gyakorinak és hatékonynak a bizonyos csoportokkal való együttműködést a szakmájukon belül és azon kívül. Kérdéseket szerepeltettünk az együttműködés körülményeire, jellemzőire, előmozdító és gátló tényezőire is. A zárójelentésben általános jelleggel, átlagértékek, illetve az egyes válaszkategóriák mentén mutatjuk be a szakemberek véleményének alapvető irányait¹¹.

IV.1 Az együttműködés fontossága és gyakorisága

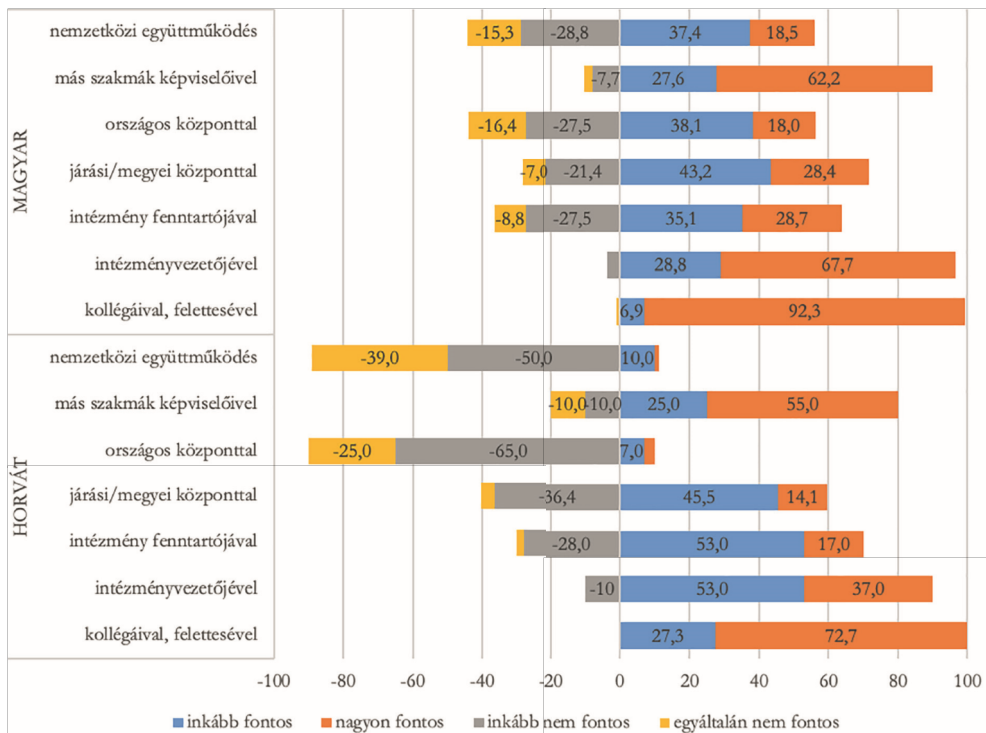
Az együttműködés fontosságát szakmai csoportonként 1-től 4-ig értékelhették a megkérdezettek. Az átlagértékeket figyelembe véve általánosságban kijelenthető, hogy a megkérdezett magyar és horvát szakemberek egyaránt **fontosnak** tartják a szakmai együttműködést (5. ábra). Nem meglepő módon a legnagyobb támogatottságot a szervezeten belüli, közvetlen kollégákkal és felettséssel való együttműködés élvezi: a magyar átlagérték 3,91, a horvát 3,73.

¹¹ A válaszokat ennél árnyaltabb megközelítésben és részletesebben a kötet két tanulmánya elemzi (Perpék, Szászvai-Papp 2020a, 2020b).



5. ábra Munkája során mennyire fontosak az alábbi szakmai kapcsolatok, együttműködések? (átlagok, 1 = egyáltalán nem fontos, 4 = nagyon fontos, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

A preferenciasorrendben a második helyen az intézményvezető áll (a magyar átlag 3,64, a horvát 3,27). A szakirodalmi standardoknak megfelelően a szakemberek kívánatosnak tartják a más szakmák képviselőivel való együttműködést is (a magyar átlag 3,5, a horvát 3,25). A szakemberek a fentieknél valamivel kevesebb jelentőséget tulajdonítanak a szakmájuk magasabb szintjeivel, intézményi központjaival való együttműködésnek. Az országos központtal való kapcsolattartás és a nemzetközi kapcsolatok támogatása kb. azonos szinten áll, és a legalacsonyabb a felsorolt intézmények és szereplők közül. A magyar válaszok e tekintetben az inkább kedvező megítélés irányába húznak (átlag: 2,58 és 2,59), a horvát válaszok viszont inkább a negatív, „nem fontos” tartományba (átlag: 1,73 és 1,88).



6. ábra Munkája során mennyire tartja fontosnak az alábbi szakmai kapcsolatokat, együttműködéseket? (% , $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

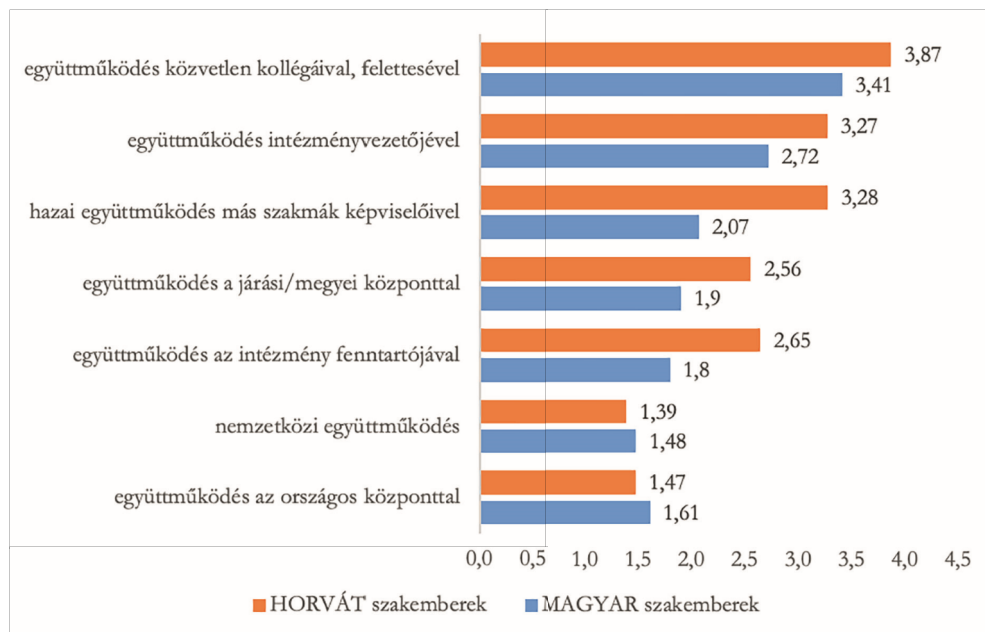
A négyfokozatú skála alapján a magyar válaszadók több, mint 90%-a tartja nagyon fontosnak a közvetlen munkatársakkal és felettesel való kapcsolatot (6. ábra). Ugyanez az arány az intézményvezetők esetében lényegesen alacsonyabb (67,7%), az „inkább fontos” pedig 28,8%-os arányt képvisel. Ehhez hasonló az aránypár (az előző sorrendben: 62,2 és 27,6%) a más szakmák képviselői esetében. A horvát szakemberek véleménye hasonló a magyarokéhoz, de a közvetlen munkatársak fontossága kapcsán a „nagyon fontos” (72,7%) mellett magasabb arányban vannak jelen az „inkább fontos” válaszok (27,3%). Az intézményvezetők esetében egyértelműen az „inkább fontos” válaszok dominálnak 53%-os aránnyal.

Az eredmények alapján mindkét ország szakembereire vonatkozóan megállapítható, hogy a szakmai hierarchiában való közelség mellett a más szakmák képviselőihez való közelség is kiemelt jelentőségű az együttműködés vonatkozásában. A válaszadótól távol eső szintek esetében a vélemények már nem ilyen egyöntetűek. Magyar viszonylatban az

országos központtal való, illetve a nemzetközi együttműködés esetében az ezeket kevésbé fontosnak vagy egyáltalán nem fontosnak ítélik együttes aránya 44%, a fennmaradó 56% is inkább jelenthet elvi, mintsem a gyakorlati tapasztalatokra épülő támogatást.

A horvát szakemberek esetében a negatív tartományba eső válaszok együttes aránya ettől jóval magasabb, 90%.

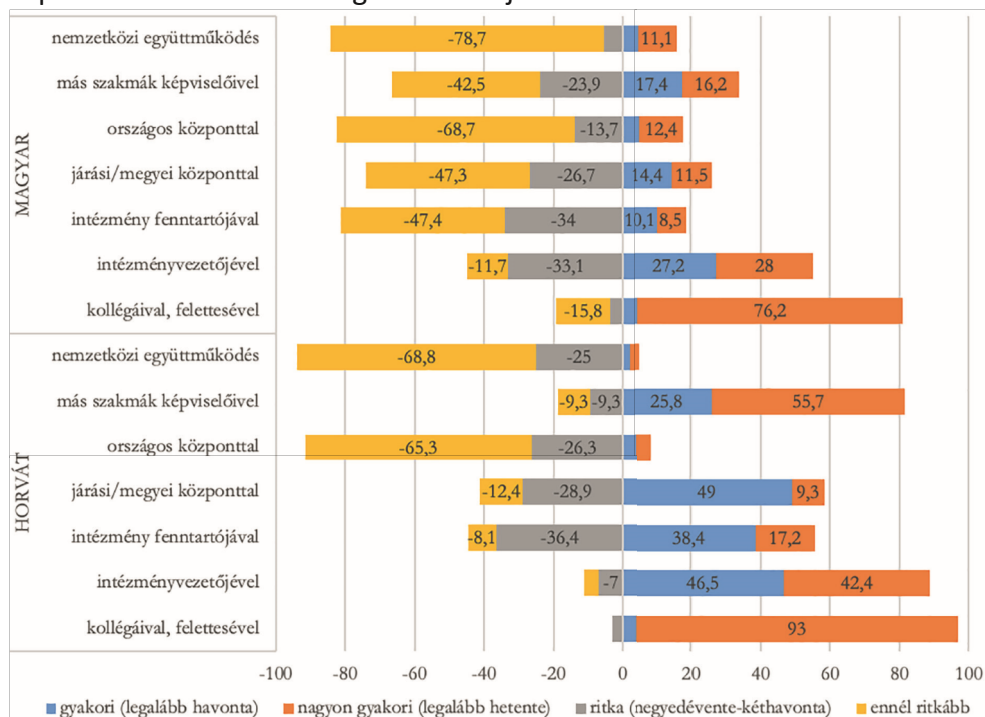
A szakmai együttműködés fontosságán kívül arra is rákérdeztünk, hogy milyen **gyakori** a szakmai együttműködés a fent felsorolt szereplőkkel¹²(7. ábra). A kérdésre érkezett magyar és horvát válaszok átlagolása alapján az eredmények megfelelnek az előzetes várakozásoknak, hiszen ahogyan tágul a szakmai szereplői kör, ahogyan növekszenek a szakmai távolságok az egyes pozícióktól, úgy csökken a kapcsolat gyakorisága, szorossága. Mind a négy válaszkategóriát fi gyelembe véve, az együttműködés fontossága kapcsán levont következtetéseket erősítik meg részben a gyakorisággal kapcsolatos válaszok.



¹² A kérdés így hangzott: „Munkája során milyen gyakori a szakmai együttműködés az alábbi szereplőkkel? Együttműködésen szakmai egyeztetéseket, (eset)megbeszéléseket, jelzőrendszeri vagy egyéb találkozókat értünk.”

7. ábra Munkája során mennyire gyakoriak az alábbi szakmai kapcsolatok, együttműködések? (átlagok, 1 = nagyon ritka, 4 = nagyon gyakori, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

A magyar és a horvát szakemberek szakmai miliőbe ágyazottsága eltér egymástól. Magyar viszonylatban a közvetlen munkatársakkal, felettesel való szoros (gyakori és nagyon gyakori) kapcsolat nagy arányban (80%) jellemzi a válaszadókat (8. ábra). Más szempontból megnézve ezt az adatot: a válaszadók ötöde kéthavonta vagy annál ritkábban működik együtt kollégáival, illetve felettesével. Más szakmák képviselőivel pedig kétharmaduk csak kéthavonta vagy ennél ritkábban találkozik, vesz részt szakmai egyeztetésen. A járási/megyei központok esetében ez az arány még magasabb, háromnegyedes. Az adatokból levonható a következtetés, hogy a válaszadók nem elhanyagolható hányada magányosan, a belső és külső kapcsolatokról izoláltan végzi a munkáját.



8. ábra Munkája során mennyire gyakoriak az alábbi szakmai kapcsolatok, együttműködések? (% , $N_{MAGYAR}=233-260$, $N_{HORVÁT}=95-100$)

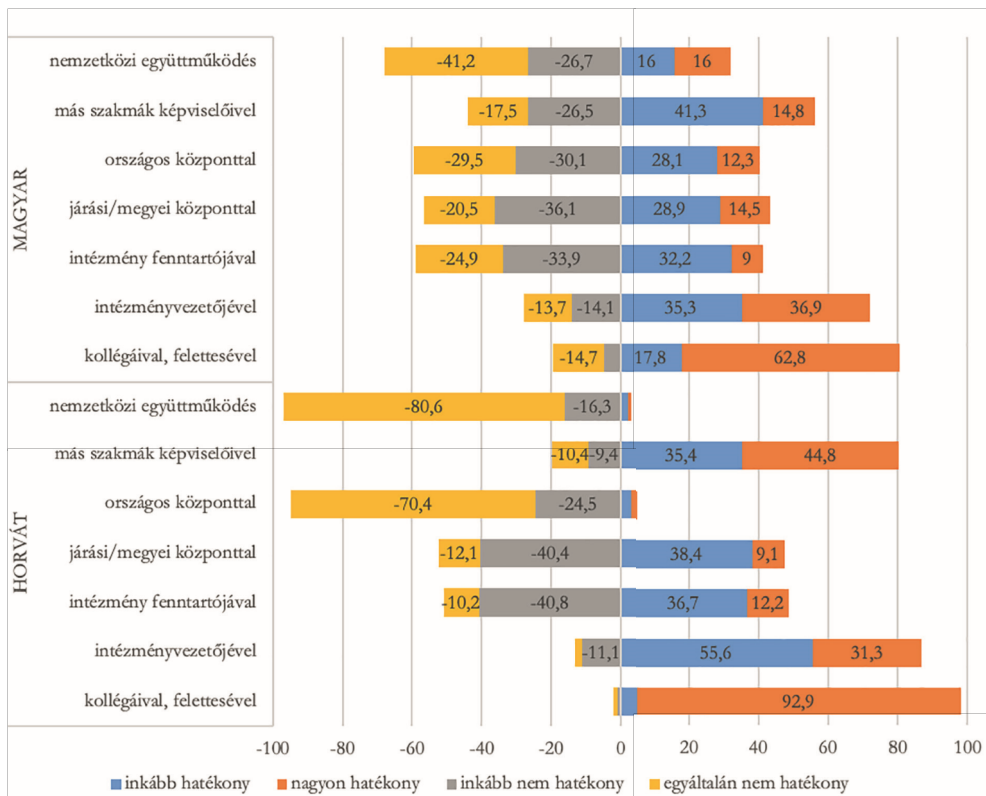
A magyaroktól eltérően a horvát szakemberek munkájukat jellemzően társas kapcsolatokba ágyazva végzik. Közvetlen kollégáikkal, felettesükkel

100ból 93-an legalább hetente találkoznak. Magyar kollégáikhoz képest az intézményvezetővel is gyakoribbak a találkozások, 100-ból 42-en legalább hetente, további 46-an legalább havonta találkoznak vele. Közeli és gyakori a kapcsolat a más szakmák képviselőivel is, 54% számolt be legalább heti, további 25% legalább havi találkozásról az érintettekkel.

Ha az együttműködés fontosságára és gyakoriságára vonatkozó válaszokat egymásra vetítjük, azt tapasztaljuk, hogy a magyar szakemberek az általuk megéltnél szorosabb együttműködést tartanak kívánatosnak. Ez az összes felsorolt szakmai szereplőre igaz, de különösen a más szakmák képviselőire. A horvát szakemberekre nem jellemző ilyen jelentős különbség. (Bővebben lásd Perpék, Szászvai-Papp 2020a)

IV.2 Az együttműködés hatékonysága

Az együttműködés **hatékonyságának** megítélése hasonló válaszmintákat mutat, mint a gyakoriság esetében. A magyar adatokból az látszik, hogy a közvetlen munkatársakkal és a felettséssel, valamint az intézményvezetővel folytatott szakmai együttműködést ítélik hatékonynak (előbbi esetben 80, utóbbinál pedig 72% az „inkább hatékony” és „nagyon hatékony” válaszok aránya). Ezt a többi szegmensből csak a más szakmák képviselőivel folytatott együttműködésre vonatkozó vélemény közelíti meg (56%). A többi esetben a vélemények jellemzően a negatív tartományba esnek. Meg kell jegyezni ugyanakkor, hogy a közelítől a hierarchiában távoli együttműködési területektől az érvényes válaszokat adók aránya a magyar mintában jelentősen csökken (9. ábra).



9. ábra Az együttműködés hatékonyságának megítélése (%,

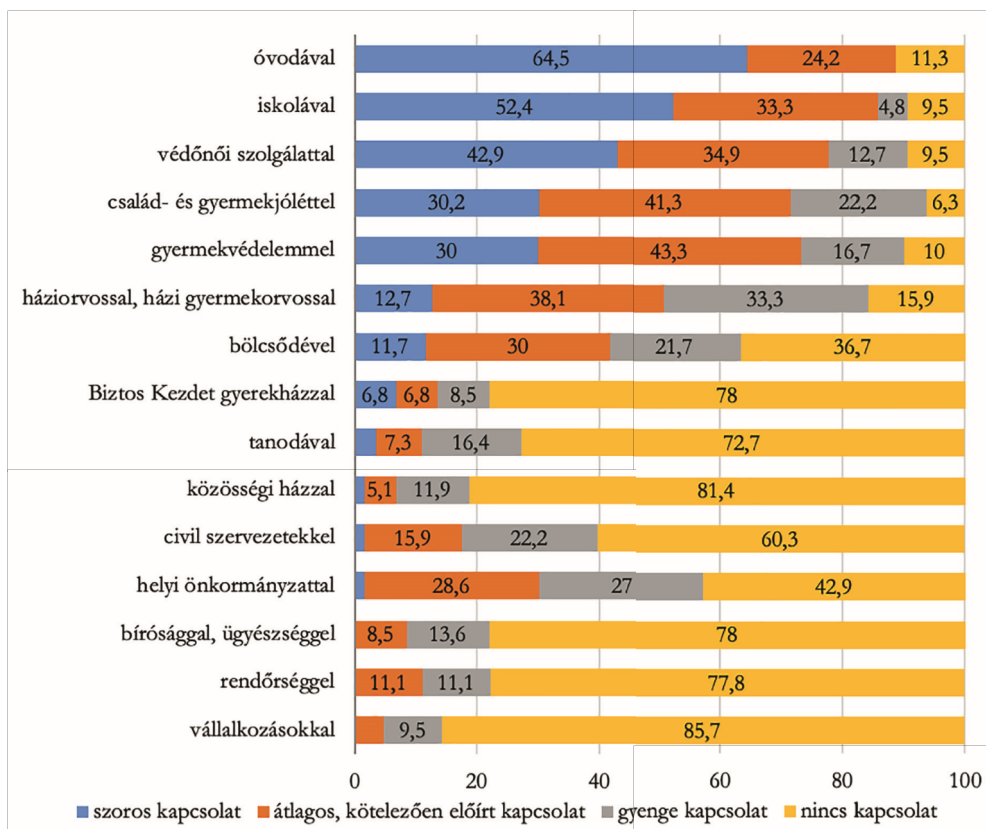
$N_{MAGYAR}=131-258$, $N_{HORVÁT}=96-99$)

A horvát szakemberek a magyarokhoz hasonló irányban, de még markánsabban és pozitívabban viszonyulnak az őket körülvevő szakmai közeghez. A közvetlen munkatársakkal folytatott szakmai egyeztetéseket, találkozókat szinte kivétel nélkül a „nagyon hatékony” kategóriával írták le. Ugyanez a megítélés az intézményvezetővel kapcsolatban ugyan csupán 31,3%-os, de az „inkább hatékony” válaszokkal együtt már szintén egyértelműen pozitív tartományba esik (86,9%). A más szakmák képviselőivel folytatott egyeztetések hatékonyságának megítélése csak kevéssel marad el az előbbitől, összesen 80,2%-uk ítélte legalább hatékonynak. Érdekes különbség, hogy a horvát válaszadók – szemben a magyarokkal – nem léptek ki a „választérből”, azaz a tőlük távoli szereplőkkel való kapcsolatokat is értékelték, magyar kollégáikhoz hasonlóan improduktívnak minősítve ezeket.

IV.3 Együttműködés a szakmán kívüli szereplőkkel

Annak érdekében, hogy mérhetővé tegyük a szakmán kívüli együttműködést, a szakembereket arra kértük, hogy jellemezzék kapcsolataikat néhány intézménnyel (10. ábra). Ez a kérdés az együttműködés gyakoriságára vonatkozó kérdéssor „hazai együttműködés más szakmák képviselőivel” itemére adott válaszokkal rokonítható, tulajdonképpen annak kifejtése.

A felsorolt szervekhez, intézményekhez való viszony természetesen kizárólag meghatározott nézőpontból, a válaszadó munkahelye függvényében értékelhető részletesen. A válaszokat tehát a három szakmacsoport - család-és gyermekjólét, gyermekvédelem, pedagógiai szakszolgálat – mentén mutatjuk be. Előljáróban meg kell jegyezni, hogy a kérdéshez tartozó válaszkategóriák esetében csak a sorrendiség a rendező elv, az egyes kategóriák egymással mennyiségi értelemben nem vethetők össze, a szakmai kapcsolatok szorossága pedig részleteiben nem meghatározott. Szintén fontos adalék, hogy az eltérő munkaterületeket eltérő eljárásrendek és szabályozások kötik, a szakmai kapcsolatok és együttműködések csak részben választhatóak meg szabadon. Az eredmények szakmacsoportok szerinti összehasonlítását mindez korlátossá teszi.



10. ábra Milyennek ítéli meg szakmai kapcsolatait az alábbi, szakmán kívüli szereplőkkel? Válaszadók: a pedagógiai szakszolgálat munkatársai
(%, $N_{MAGYAR}=60$)

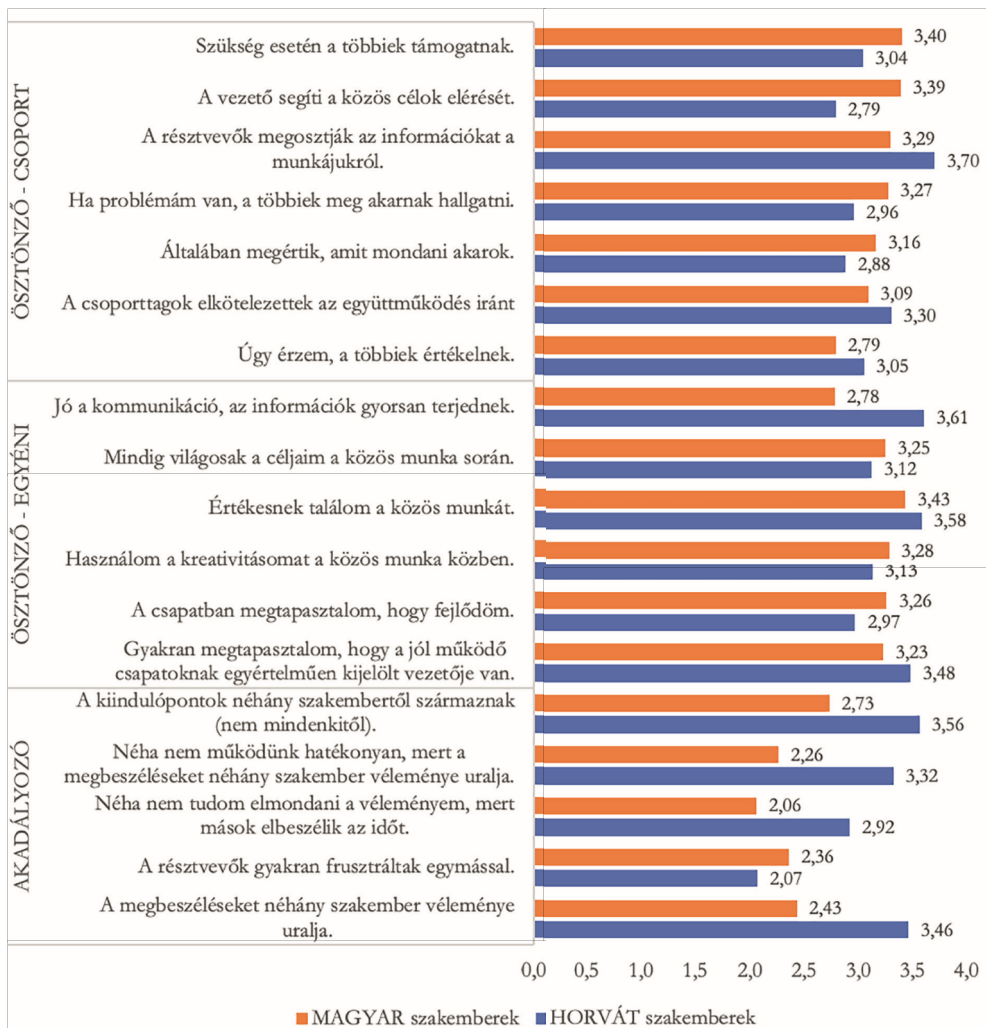
A legtöbb szoros kapcsolatról a család-és gyermekjóléti központ/szolgálat dolgozói számoltak be a felsorolt intézményekkel. Megítélésük szerint a gyermekvédelemmel működnek együtt leginkább, 59,3%-ban számoltak be szoros kapcsolattal velük. Szintén erős együttműködés jellemzi őket a védőnői szolgálattal is (53,2%), és jelentős, de ennél valamivel gyengébb az iskolával (46,8%). Ehhez képest - adataink alapján - a pedagógiai szakszolgálat közepesen beágyazott szakterületnek minősül. Értelemszerűen a köznevelési intézményekkel működnek együtt a legintenzívebben, ezen belül az óvodák vezetnek a sort. A pedagógiai szakszolgálat és az óvodák közötti kapcsolat a legerősebb a kérdőívben felsorolt intézményeket tekintve. A pedagógiai szakszolgálatnál dolgozók

több, mint fele az iskolákkal, 42,9%-a pedig a védőnői szolgálattal is szoros összeköttetést jelzett. Meg kell ugyanakkor jegyezni, hogy az összes szakmán kívüli szereplő viszonylatában e szakterület munkatársai összességében relatíve magas kapcsolathiányról számoltak be.

A legnagyobb mértékű kapcsolathiányt és a legkevesebb szoros kapcsolatot a gyermekvédelmi központ és szakszolgálat munkatársai körében mértük. Érdekes ez az eredmény annak fényében, hogy amikor az összes választ vesszük figyelembe munkahelytől függetlenül, a gyermekvédelem felé irányul a legtöbb szoros kapcsolat. Ennek többféle magyarázata lehet (pl. a szakemberek eltérő percepciói a kapcsolat szorosságáról, a kapcsolatok eltérő tartalma, szelekciós hatás stb.). A későbbi kutatások során érdemes a mérést és a mérőeszközt e tapasztalatok alapján továbbfejleszteni.

A kutatásban célunk volt a szakmán kívüli együttműködések körülményeinek, támogatottságának, előmozdító és gátló tényezőinek felmérése is. Ehhez a válaszadók két, nemzetközi kutatási előzményeken alapuló kérdéssorban összesen 27 állítást értékelték 1-től 4-ig tartó skálán.

Az első kérdésblokk 18 állítását a szakmák közötti együttműködést akadályozó és ösztönző tényezőkre bontva ábrázoljuk, utóbbin belül az egyéni-csoportos szempontot kiemelve (11. ábra). Jól látszik, hogy a horvát szakemberek kritikusabbak és/vagy negatívabb tapasztalatokat (is) szereztek a szakmán kívüli együttműködésekről: az együttműködés akadályait hangsúlyozó állítások többségét nagymértékben érzik igaznak. Az ösztönzés esetében a magyar és horvát szakemberek véleménye közötti különbség kevésbé markáns (azzal együtt, hogy az állítások többségénél a magyar értékek valamelyest magasabbak): az átlagértékek alapján az inkább jellemző választípus a meghatározó. Érdemi különbség, hogy a horvát szakemberek az együttműködés információáramlással kapcsolatos előnyeit magasabbra értékelik magyar társaikhoz képest, akik viszont a társas támogatás elemet érzik jellemzőnek.



11. ábra A szakmán kívüli együttműködést előmozdító és gátló tényezők (átlagok, 1 = egyáltalán nem jellemző, 4 = nagyon jellemző,

$N_{MAGYAR}=225-250$, $N_{HORVÁT}=99-100$)

A második, 9 állításos kérdéssorral megvizsgáltuk a szakmaközi együttműködés – a válaszadó szempontjából külsődleges – motivációs tényezőit is. Ezen belül egyfelől a munkahely normatív támogatásával, illetve a kliensek irányából megfogalmazott igényekkel, elvárásokkal kapcsolatos, másfelől a szakmaközi együttműködés akadályainak

percepcióját mérő kérdéseket tettünk fel¹³. Két további kérdés vonatkozik a munkával kapcsolatos ismeretekre és felelősségi körökre részben más szakemberek, részben pedig saját szemszögből. Az adatok azt mutatják, hogy a két ország szakembereivel szemben egyaránt erős elvárásként fogalmazódik meg a szakmaközi együttműködés a munkahely felől, és támogatják is azt. Érdekes, hogy ilyen elvárás a válaszok alapján a kliensek/ellátottak oldaláról kevésbé érzékelhető. A szakmák közötti együttműködést akadályozó tényezőkkel is szembesülnek – hasonló mértékben – mindkét ország szakemberei. Az együttműködés gátjait az átlagértékek alapján a horvát válaszadók érzik erőteljesebben, különösen igaz ez az időhiányra, túlterheltségre és a bizalomhiányra.

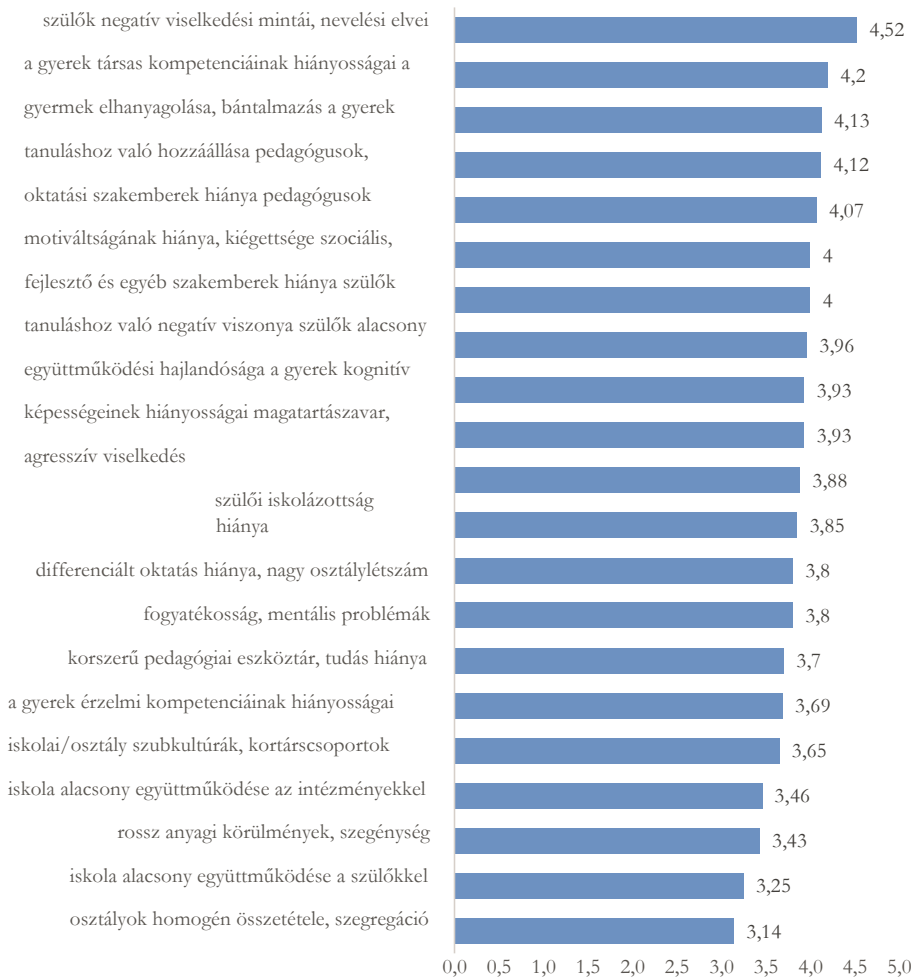
¹³ A konkrét állításokat lásd Perpék, Szászvai-Papp (2020b).

V. Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok keletkezésének okai és kompenzációs eszközei

Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányokkal kapcsolatos elemzéseinkben két nagyobb témára fókuszáltunk. A kérdések egy része a hátrányok kialakulásához vezető okokkal volt kapcsolatos, a második kérdéskör pedig a kompenzációs eszközökre vonatkozott, és arra kértük a válaszadókat, hogy a felsorolt okokat fontosságuk, az eszközöket pedig hatékonyságuk alapján rangsorolják. Arra is kíváncsiak voltunk, hogy a megkérdezettek milyen mértékben vesznek részt az iskolán kívüli hátránykompenzációs intézményekben zajló munkában, és hogyan értékeli a kapcsolatok minőségét. Ahol lehetséges volt, magyar-horvát viszonylatban is elemeztük az adatokat.

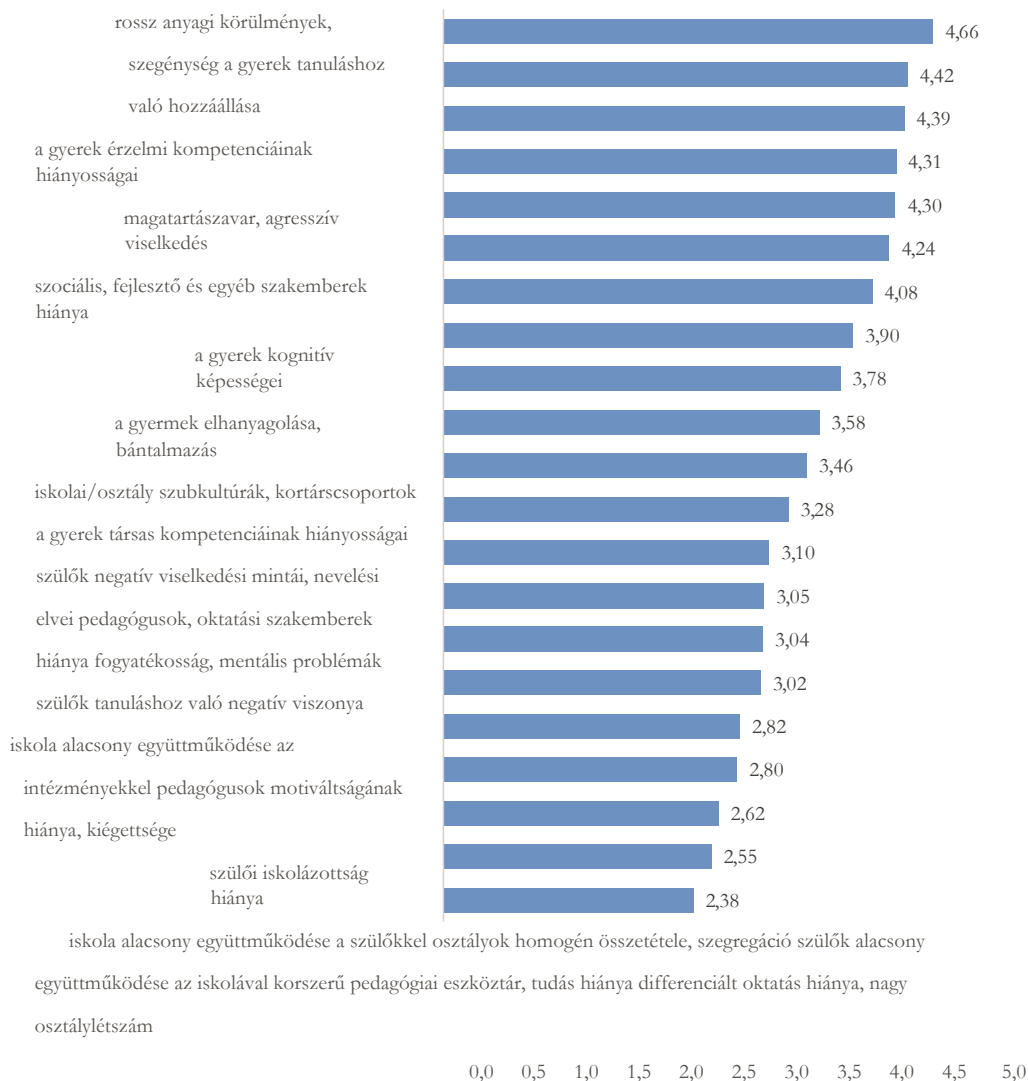
V.1 A hátrányok okai

A **magyar** szakemberek többsége szerint az oktatási hátrányok kiindulópontját a családi tényezők között, a szülők viselkedési mintáiban kell keresni (12. ábra). Emellett a gyermek tanuláshoz való hozzáállását, motivációját, valamint a társas kompetenciák hiányát látják a legfőbb problémának. Igen magasra értékeli a gyermek elhanyagolásának, bántalmazásának szerepét is, de a tanárok, szociális és fejlesztő szakemberek hiányát, illetve a tanárok alacsony motiváltságát és kiégettséget is fontosnak tartják. Ezekkel szemben például a differenciált oktatás hiányát és a nagy osztálylétszámot, a pedagógusok módszertani eszköztárának hiányosságait, vagy az osztályon/iskolán belüli szubkulturális hatásokat sem értékelték nagyon fontosnak. Ezek az eredmények több ponton is eltérnek a szakirodalmi megállapításoktól, miszerint a szelektív iskolarendszer, továbbá ennek következményeként a tanárok szelekciója, a módszertani hiányosságok és a szubkulturális hatások komoly szerepet játszanak a gyerekek iskolai sikerességében és előmenetelében. Meglepő módon a magyar mintában a szegénység is az utolsók között szerepelt, miközben a horvát szakemberek az első helyre sorolták.



12. ábra Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok kialakulásához vezető okok értékelése a magyar szakemberek megítélése alapján (átlagok 1-5 ig, N=261)

A horvát szakemberek a gyerek tanuláshoz való hozzáállását és alacsony motiváltságát hasonlóan fontosnak értékelik, ugyanakkor ők a gyerekek érzelmi kompetenciáinak hiányosságait, továbbá a magatartászavarokat és az agresszív viselkedést is kiemelkedően fontosnak tartják (13. ábra). Az oktatás rendszerszintű jellemzőivel, az oktatás minőségével kapcsolatban is nagy eltérések látszanak; a horvát mintában jóval kedvezőbb megítélése volt e tényezőknek, mint a magyarban.



iskola alacsony együttműködése a szülőkkel osztályok homogén összetétele, szegregáció szülők alacsony együttműködése az iskolával korszerű pedagógiai eszköztár, tudás hiánya differenciált oktatás hiánya, nagy osztálylétszám

13. ábra Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok kialakulásához vezető okok értékelése a horvát szakemberek megítélése alapján (átlagok 1-5 ig, N=100)

Az okok fontosságának értelmezésekor a **magyar** adatokat elemeztük az alapján is, hogy a megkérdezettek hol dolgoznak. Bár vannak eltérések a szakembercsoportok között, összességében azonban meglepően nagy összhangot mutatnak a válaszok. Minden csoportban a szülők negatív

viselkedési mintái, nevelési elvei szerepelnek első helyen, ezt követően pedig változó sorrendben említik a gyerek társas kompetenciáinak hiányosságait, a gyermekek elhanyagolását, bántalmazását, a gyerek alacsony tanulási motivációját, és a pedagógusok, oktatási szakemberek hiányát. (2. táblázat)

	család- és gyermekjóléti központ vagy szolgálat	gyermekvé- delmi központ vagy szakszolgálat	pedagógiai szakszolgá- lat
szülők negatív viselkedési mintái, nevelési elvei	✓	✓	✓
a gyerek társas kompetenciáinak hiányosságai	✓	✓	✓
a gyermek elhanyagolása, bántalmazás	✓	✓	✓
a gyerek tanuláshoz való hozzáállása, motiváció hiánya	✓	✓	x
szociális, fejlesztő és egyéb szakemberek hiánya	x	✓	✓
pedagógusok, oktatási szakemberek hiánya	x	✓	✓
pedagógusok motiváltságának hiánya, kiégettsége	✓	x	✓
differentiált oktatás hiánya, nagy osztálylétszám	x	x	✓
szülők alacsony együttműködési	x	x	✓

hajlandósága az iskolával, a tanárokkal			
szülők alacsony szintű kognitív képességei, iskolázottság hiánya	x	√	x
szülők tanuláshoz való negatív viszonya	√	x	x

2. táblázat A magyar szakembercsoportok által fontosként vagy nagyon fontosként megjelölt okok (4 átlagpont felett)

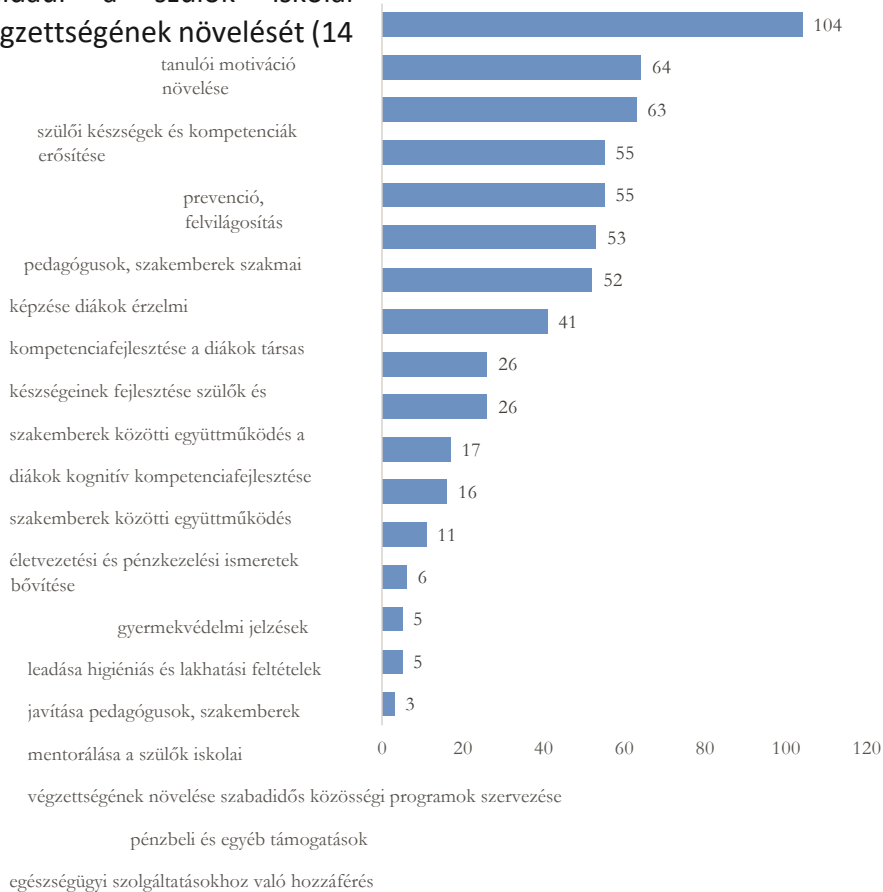
A jelentős hasonlóságok ellenére kiemelhető, hogy a pedagógiai szakszolgálat munkatársai erőteljesebb kritikát fogalmaznak meg az oktatási rendszerrel, illetve az oktatási rendszer és a család együttműködésével kapcsolatban, míg a család és gyermekjóléti központ, illetve szolgálatok munkatársai, és a gyermekvédelmi szakemberek a családi kultúrával, szocializációval kapcsolatos problémákat emelik ki. Ezek a különbségek nyilvánvalóan a szakemberek eltérő feladatköréből és az általuk kezelt problémák különböző jellegéből is fakadnak.

Ha tovább elemezzük a felsorolt tényezőket, azt láthatjuk az abszolút átlagok alapján, hogy három olyan tényező van, amelyet munkáltatótól, illetve tevékenységi területtől függetlenül nagyon fontosnak tartanak a szakemberek az oktatási hátrányok kialakulása szempontjából. Ezek a „szülők negatív viselkedési mintái, nevelési elvei”, „a gyermek társas kompetenciáinak hiányosságai”, és „a gyermek elhanyagolása, bántalmazás”. Továbbá négy olyan ok van, amelyet legalább két szakembercsoport nagyon fontosnak ítélt: „a gyermek tanuláshoz való hozzáállása, motiváció hiánya”, a „szociális, fejlesztő és egyéb szakemberek hiánya”, a „pedagógusok, oktatási szakemberek hiánya” illetve a „pedagógusok motiváltságának hiánya”. Látható, hogy itt már erős kritika fogalmazódik meg a szakember-ellátottság és motiváltság területén is.

V.2 A kompenzációs eszközök rangsora

Az oktatási hátrányok kompenzációs eszközeinek elemzése során azt találtuk, hogy a **magyar** szakemberek közül legtöbben a tanulói motiváció és a

szülői kompetenciák fejlesztését, valamint a prevenciót és a felvilágosítást emelik ki. Ezek után azonos súllyal a szakemberek, pedagógusok képzése, illetve a diákok érzelmi- és társas kompetenciafejlesztése következik. Tehát míg a hátrányok keletkezésében szerepet játszó tényezők közül a szülők negatív viselkedési emelkedik ki, addig a beavatkozási eszközöknél nem a szülőkre, hanem a gyerekekre vonatkozó motivációs eszköz áll legelől, bár rögtön ezután következik a szülői kompetenciák növelése. A beavatkozási eszközök vizsgálata megerősíti, hogy a szakemberek többsége nem gondolja igazán hatékony eszköznek a család kulturális tőkéjének növelésére irányuló eszközöket, például a szülők iskolai végzettségének növelését (14. ábra).



14. ábra Kérem, válassza ki az alábbi tevékenységek közül azt a hármat, amely Ön szerint a leginkább javíthatja a gyerekek iskolai sikerességét,

és rangsorolja ezeket! (első három hely alapján összes említés száma,

$N_{MAGYAR}=261$)

A **magyar** szakemberek által leggyakrabban végzett hátránykompenzáció körébe is sorolható tevékenység a gyermekvédelmi jelzések leadása¹⁴ és a tanulói motiváció növelése, amely két tevékenység több mint kétharmaduk feladat körébe beletartozik. Ezek mellett több mint felük vesz részt a szülők és szakemberek közötti-, valamint a szakemberek közötti együttműködés szervezésében, prevenciós és felvilágosító tevékenységekben, illetve szülői készségeket és kompetenciákat erősítő foglalkozásokban, illetve a diákok érzelmi kompetenciáinak fejlesztését célzó foglalkozásokban.

A **horvát** szakemberek a hátránykompenzáló eszközök hatékonyságának megítélésékor az első három helyen összesítve a diákok érzelmi kompetenciafejlesztését, motivációjuk növelését és a prevenció, felvilágosítás eszközt említették legnagyobb számban (15. ábra). Ők a fentiekben bemutatott eszközök közül a tanulói motiváció növelését, a gyermekvédelmi jelzések leadását, és a diákok érzelmi-, társas- és kognitív kompetenciafejlesztését alkalmazzák legnagyobb arányban (jóval többen említették ezeket, mint összességében a magyar válaszadók). A szakemberek egymás közötti, valamint szülőkkel való együttműködésének szervezésében történő részvétel viszont a magyar szakemberek között gyakoribb.

¹⁴ Itt azok a tevékenységek voltak felsorolva, melyeket a szociális szakemberek jellemzően végeznek, és amelyek direkt vagy indirekt módon kapcsolatba hozhatók a hátránykompenzációval. Bár a gyermekvédelmi jelzések leadása is felkerült a listára, és ez jött ki leggyakrabban végzett tevékenységként, a szakemberek a hátránykompenzációs eszközök fontossági rangsorában ezt hátrasorolták.



15. ábra. Kérem, válassza ki az alábbi tevékenységek közül azt a hármat, amely Ön szerint a leginkább javíthatja

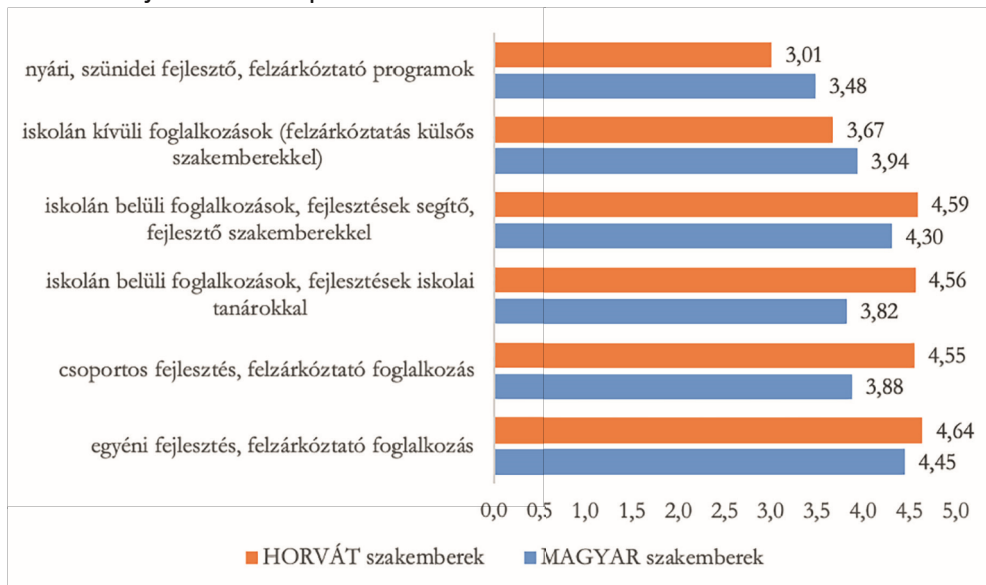
15. ábra Kérem, válassza ki az alábbi tevékenységek közül azt a hármat, amely Ön szerint a leginkább javíthatja a gyerekek iskolai sikerességét, és rangsorolja ezeket! (első három hely alapján összes említés száma,

$N_{HORVÁT}=100$)

V.3 A kompenzáció módjai és intézményei

A hátránykompenzációs módszerek közül a magyar szakemberek az egyéni fejlesztést tartják a leghatékonyabbnak, míg a csoportos foglalkozásokról alkotott kép kevésbé pozitív (16. ábra). Az iskolán belüli foglalkozások megítélése abban az esetben jobb, amikor fejlesztő szakemberek végzik, ugyanakkor a tanárok ilyen irányú tevékenységét jóval alacsonyabb hatékonyságúnak értékelték. Ezt az iskolán kívüli, külsős szakemberek által

végzett felzárkóztatás is megelőzi. A legalacsonyabb pontszámot a nyári, szünidei fejlesztések kapták.



16. ábra Mennyire tartja hatékonyak az oktatási hátránykompenzáció terén az alábbi módszereket? (1-5-ös skála, $N_{MÁGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

A horvát szakemberek körében az iskolán belüli hátránykompenzációs foglalkozásoknak kedvezőbb a megítélése, mint az iskolán kívüli fejlesztéseknek, és náluk is az egyéni fejlesztés kapott jobb értékelést a csoportossal szemben. A nyári, szünidei felzárkóztatást ők sem tartják igazán hatásosnak.

A különböző oktatási, nevelési intézmények, valamint az kifejezetten hátránykompenzáció céljából létrehozott extrakurrikuláris intézmények között a magyar mintában a legjobb megítélése az óvodáknak és a tanodáknak van, míg az iskola csak a harmadik helyen áll, de egyik felsorolt intézmény sem kapott jó minősítést. Érdekes, hogy a megkérdezettek saját munkahelyüket sem értékelték magasra ezen a téren, kivételt képeznek ez alól a pedagógiai szakszolgálat munkatársai.

A horvát szakemberek a magyar adatokkal szemben, az iskolát értékelik a legjobbnak hátránykompenzációs szempontból, míg az extrakurrikuláris intézmények csak az iskola után következnek. Az is tanulságos, hogy a horvát mintába (többnyire) éppen az iskola kapott egyedül „jó” értékelést, míg az

iskolán kívüli intézmények csak „közepes” minősítést értek el. Ez arra utal, hogy a megkérdezett szakemberek szerint a horvát iskolák sikeresebben kompenzálják a családból hozott hátrányokat, mint a magyar iskolák.

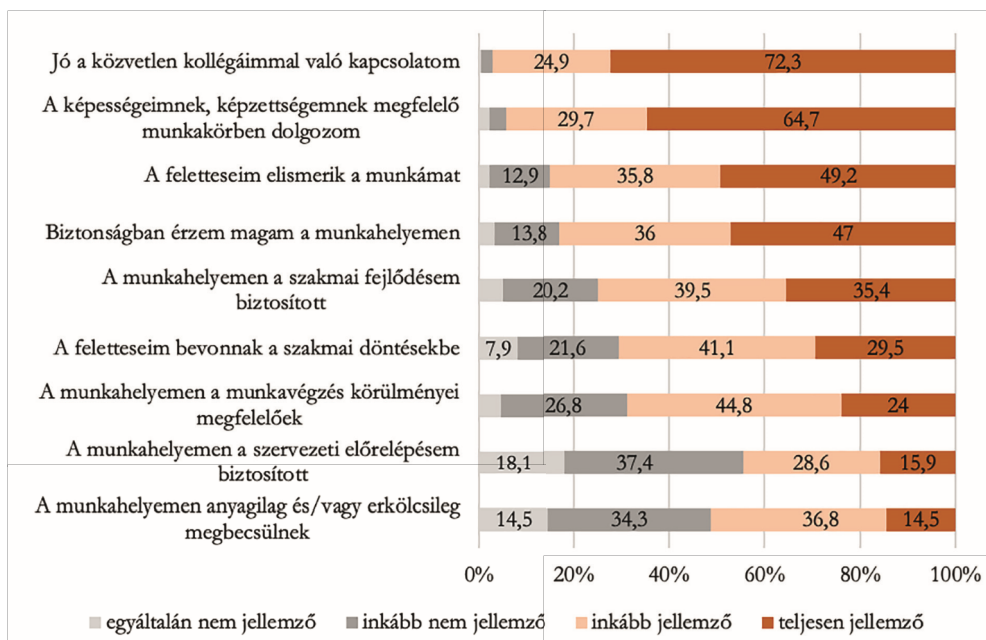
VI. A szakmai munka körülményeiről és nehézségeiről alkotott vélemények

Kutatásunk következő része egyfelől azt tárta fel, hogy a kérdezett magyar és horvát szakemberek mennyire elégedettek a munkahelyükön rendelkezésre álló „erőforrásokkal”, vagyis azokkal a munkahelyi körülményekkel, amelyek elősegít(het)ik szakmai jóllétüket, másfelől a szakmai munkát nehezítő tényezőket és ezzel összefüggésben a szakemberek érzelmi-fizikai-mentális megterhelését is vizsgáltuk. A zárójelentésben leíró statisztikák segítségével mutatjuk be a szakemberek véleményét a vizsgált dimenziók mentén.¹⁵

VI.1 A szakmai munka körülményei

A kérdőív munkahelyi, ill. munkaköri jellemzőket feltáró részében arra kértük a válaszadókat, hogy egy négyfokú Likert-típusú skálán értékeljék, milyen mértékben elégedettek az adott tényezővel (1 – egyáltalán nem; 4 – teljes mértékben). Eredményeink azt tükrözik, hogy a munka és szervezeti tényezőkkel való elégedettség-rangsor legelején és legvégén szereplő mutatók megítélése nagyon hasonló a magyar és a horvát szakemberek körében (17. és 18. ábra). Mind a magyar, mind a horvát szakemberek a kollegiális kapcsolataikkal és a munkaköri feladataikkal a legelégedettebbek, míg legkevésbé a szervezeten belüli előrelépési lehetőségekkel, valamint az anyagi és erkölcsi megbecsülésükkel. A horvát szakemberek elégedettség-rangsorában a munkavégzés fizikai, infrastrukturális körülményeivel való elégedettség is a lista elejére került, míg ez utóbbi a magyar szakemberek rangsorában hátrébb szerepel.

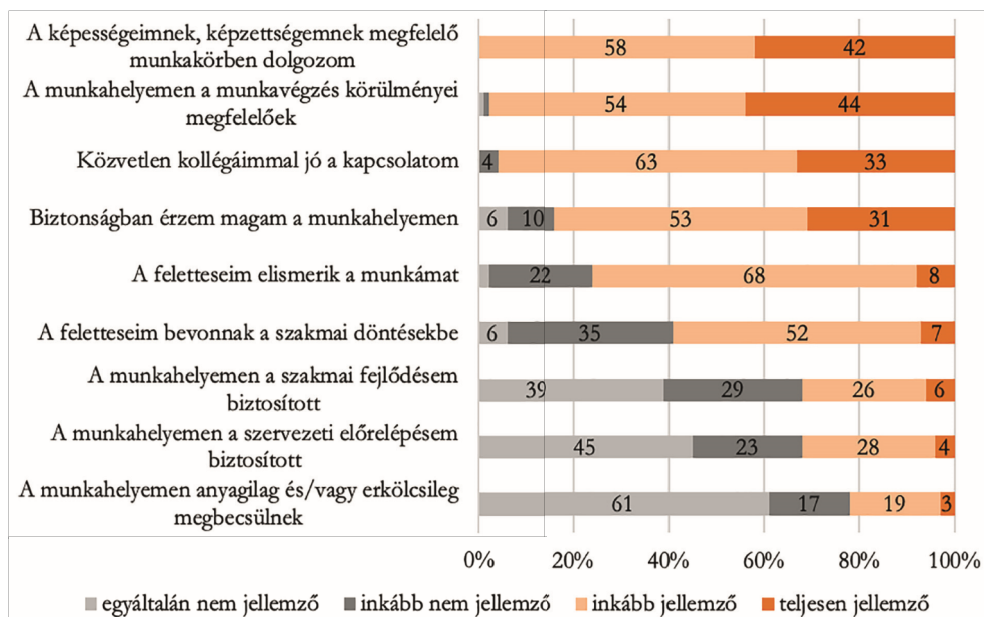
¹⁵ A vizsgált témaköröket részletesen a kötet két tanulmánya elemzi (Győri 2020a, 2020b).



17. ábra A munkakörülmények egyes elemeivel való elégedettségattitűdők rangsora a magyar szakemberek körében (%
N=261)

A vizsgált munkahelyi elégedettség-változókból létrehoztunk egy additív indexet, a „munkahellyel való elégedettség” mutatóját (vö. Győri 2020a), melynek átlaga a magyar mintán: 3,06 (szórás: 0,568), a horvát mintán 3,11 (szórás: 0,496). Ez azt tükrözi, hogy a horvát kollégák valamelyest elégedettebbek a szakmai munkakörülményekkel, mint a magyar szakemberek.

A magyar eredményeket tekintve, a munkahellyel való elégedettség szoros kapcsolatban áll a munkaterülettel: a pedagógiai szakszolgálat munkatársai a legelégedettebbek a munkahelyükkel (átlag: 3,23), a család és gyermekjólét területén dolgozó szakemberek pedig a legkevésbé (átlag: 2,82).



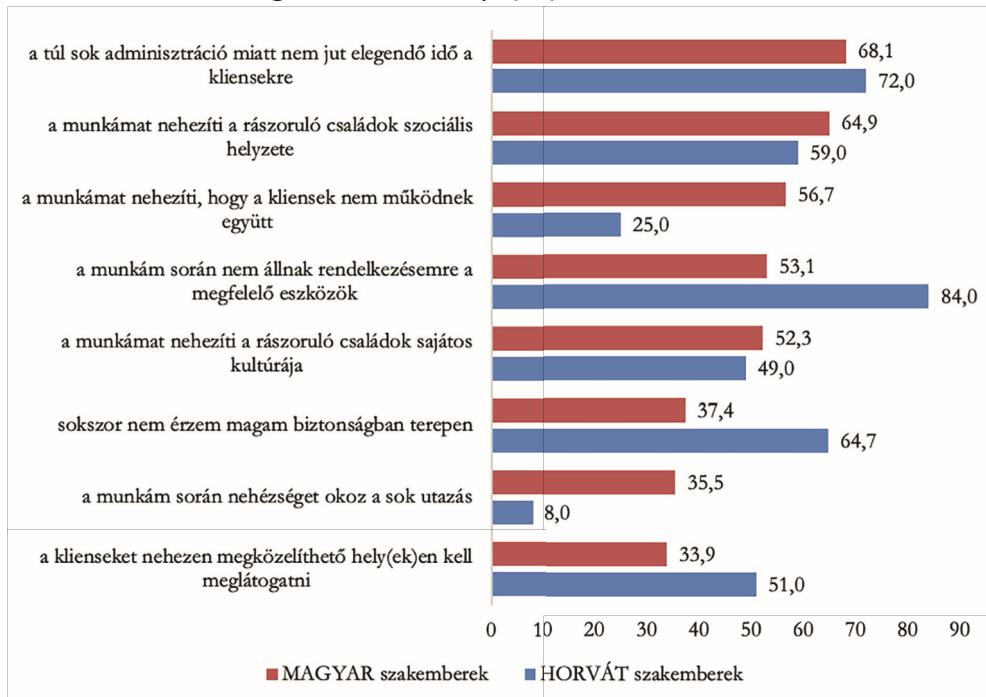
18. ábra A munkakörülmények egyes elemeivel való elégedettségattitűdök rangsora a horvát szakemberek körében (%
N=100)

VI.2 A szakmai munkával kapcsolatos nehézségek

A munkahelyi tényezőkkel kapcsolatos elégedettség-attitűdök mellett a szakmai munka nehézségeit is vizsgáltuk. A kérdőív erre vonatkozó részében a válaszadók egy 1-től 4-ig terjedő skálán értékelték, milyen mértékben nehezíti munkájukat az adott tényező. A 19. ábra a leggyakrabban előforduló nehézségeket (a gyakori és nagyon gyakori válaszkategóriákat összevontan) szemlélteti a két mintában.

A magyar válaszadók véleménye alapján a szakmai munkát leginkább a túl sok adminisztráció nehezíti, de a kliensek együttműködésének hiánya és szociális helyzete is gyakori problémát jelent. Az eszközök megítélése – melyekkel a klienseket tudják segíteni a szakemberek – közepes mértékű. Figyelemre méltó eredmény, hogy a szakemberek és a rászoruló családok közötti kulturális különbözőség is megjelenik a nehézségek között. A másik problémakör az ellátott családok meglátogatásához kapcsolódik: a

biztonságérzet hiánya terepen, a munkával járó sok utazás és az, hogy sokszor nehezen megközelíthető helye(ke)n kell felkeresni a klienseket.



19. ábra A szakmai munkával kapcsolatos leggyakrabban előforduló nehézségek a magyar és a horvát szakemberek körében

(%, $N_{MAGYAR}=245$, $N_{HORVÁT}=100$)

A horvát szakemberek által felállított, a szakmai munkát leggyakrabban nehezítő tényezők sorrendjében a rendelkezésre álló eszközök hiánya áll az első helyen, és ezt követi a túl sok adminisztráció (amit a hazai szakemberek az első helyen jelöltek meg). Gyakori probléma számukra az is, hogy a kliensek nem működnek együtt, és hogy a terepmunka során sokszor nem érzik magukat biztonságban. Ugyanakkor az ellátott családok szociális helyzetét és eltérő kultúráját nem tapasztalják olyan mértékű nehézségnek, mint a magyar szakemberek. Legkevésbé a munkával járó sok utazás okoz számukra problémát, ami nagyon hasonló a Magyarországon tapasztalthoz.

VI.3. Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés

A munka- és szervezeti körülményekkel való „elégedetlenség”, illetve a munkahelyi nehézségek nyomán fellépő stressz sokszor vezet(het) emocionális, fizikai és mentális megterheléshez, a kiégés szindróma kialakulásához. A szociális szakemberek – mivel intenzív, emberek problémáira fókuszáló munkát végeznek – erősen ki vannak téve a kiégés kockázatának, ezért fontosnak tartottuk feltérképezni kiégés-érintettségüket és az ezt befolyásoló tényezőket.

A kiégés mérésére a kérdőív egy néhány állítást tartalmazó kérdés-blokkot tartalmazott, amely a kiégés – szakirodalom által meghatározott – három dimenzióját tárta fel: az érzelmi kimerülés, a deperszonalizáció (személytelen bánásmód) és a teljesítményvesztés (személyes hatékonyság csökkenése) szegmenseit.

A 3. táblázat azt mutatja be, hogy a kiégés egyes dimenziói mentén hogyan alakul a szociális és fejlesztő szakemberek érintettsége. Eredményeink alapján a magyar és a horvát szakemberek körében egyaránt az emocionális kimerülés fordul elő a leggyakrabban: az érzelmi tünetek átlagpontszáma a legmagasabb mindkét mintában. Az érzelmi kimerülést a magyar szakemberek körében a személyes teljesítmény csökkenése és a személytelen bánásmód (deperszonalizáció) területei követnek, míg a horvát szakemberek a személyes hatékonyság csökkenését érzékelik a legkisebb mértékben, és a magyar kollégáknál valamelyest gyakrabban a kliensekkel szembeni személytelen attitűd és viselkedés megjelenését.

A kiégés dimenziói	Magyar szakemberek	Horvát szakemberek
Emocionális kimerülés	3,13	3,79
Deperszonalizáció	2,71	2,91
Teljesítményvesztés	2,77	2,57

3. táblázat A kiégés egyes dimenzióinak alakulása a magyar és a horvát szakemberek körében (átlagok, 1 = egyáltalán nem jellemző, 4 = nagyon jellemző, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

Kutatásunk során arra a kérdésre is választ kerestünk, hogy a kiégés tünetei eltérő mértékben érintik-e a különböző szociális munkaterületeken dolgozó szakembereket. Eredményeink szignifikáns különbségekre utalnak

(4. táblázat): az érzelmi kimerülés és a deperszonalizáció legnagyobb mértékben a gyermekvédelem területén dolgozókat érinti (átlag: 3,3 és 3,05), míg a személyes hatékonyságcsökkenés a pedagógiai szakszolgálat munkatársai körében kapta a legmagasabb átlagértéket (átlag: 2,7).

A kiegészítés dimenziói	Család- és gyermekjólét	Gyermekvédelem	Pedagógiai szakszolgálat
Emocionális kimerülés	3,0	3,3	3,0
Deperszonalizáció	2,7	3,0	2,3
Teljesítményvesztés	2,0	2,1	2,7

4. táblázat A kiegészítés egyes dimenzióinak alakulása munkaterület szerint a magyar szakemberek körében (átlagok, $N_{MAGYAR}=261$)

Kutatásunk további célja volt az is, hogy megvizsgáljuk a munka- és szervezeti tényezők mely elemei kapcsolódnak legerősebben az érzelmi kimerüléshez, a deperszonalizációhoz és a teljesítményvesztéshez.

Eredményeink ¹⁶ azt mutatják, hogy a nem megfelelő fizikai munkakörülmények magasabb emocionális kimerülést és kisebb személyes teljesítményérzést eredményeznek. Megállapítható továbbá, hogy a felettes irányából érkező elismerés és a szakmai döntésekben való részvétel hiányát érző szociális szakemberek személyes hatékonyságérzése kisebb lesz és könnyösen viselked(het)nek a kliensekkel kapcsolatban. Kimutattuk azt is, hogy a nem megfelelő munkaszervezeti tényezők (például a szervezeten belüli előrelépés, a szakmai fejlődés és az anyagi/erkölcsi megbecsülés hiánya) teljesítményvesztést és kisebb személyes hatékonyságérzést eredményeznek. További fontos eredmény, hogy a munkaköri illeszkedés problémája az érzelmi kimerülés és a személytelen bánásmód megjelenésével áll kapcsolatban: így a képességüknek nem megfelelő munkaköri feladatokat végző szakemberek emocionálisan kimerültebbek lesznek, és megjelenhet körükben a személytelen bánásmód.

Összefoglalóan kiemelhetjük, hogy a kiegészítés tünetei közül az emocionális kimerülést elsősorban a külső (fizikai, infrastrukturális)

¹⁶ A munkahelyi tényezők hatásának modellezését és módszertani háttérét a kötet *Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében* c. elemző tanulmánya (Győri 2020b) ismerteti.

munkakörülmények befolyásolják, és ennél valamelyest kisebb mértékű, de jelentős hatása van a képességek és a munkaköri feladatok közötti illeszkedésnek is. A személytelen attitűd és viselkedés megjelenését legerősebben a képességeknek nem megfelelő munkaköri feladatok növelik, továbbá a felettes irányából érkező támogatás hiánya. A személyes teljesítményvesztést pedig leginkább a munkaszervezeti tényezőkkel kapcsolatos problémák befolyásolják, és ugyancsak szignifikáns hatása van a nem megfelelő munkavégzési körülményeknek és a felettesi támogatás, visszajelzés hiányának. Eredményeink alapján a munkahelyi beágyazottság (a kollegialitás, munkahelyi stabilitás) érdemben nem kapcsolódik a kiégés egyetlen tünetéhez sem.

Hivatkozások

Győri Á. (2020a). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Győri Á. (2020b). Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

PERPÉK ÉVA – SZÁSZVAI-PAPP GÁBOR

**VÉLEMÉNYEK A SZAKMAI
EGYÜTTMŰKÖDÉS
FONTOSSÁGÁRÓL,
GYAKORISÁGÁRÓL
ÉS HATÉKONYSÁGÁRÓL**

Bevezetés

A tanulmány célja annak bemutatása, hogy a kutatásba bevont magyar és horvát szakemberek hogyan viszonyulnak a szakmán belüli és szakmák közötti együttműködéshez. Az elemzésben az együttműködés három aspektusára (fontosság, gyakoriság, hatékonyság) fókuszálunk. A tanulmány ezeket részben az adott szervezetek különböző szintjeit és szereplőit illetően (közvetlen kollegák és felettes, intézményvezető, intézmény fenntartója, járási/megyei központ, országos központ), részben a szakmán kívüli és nemzetközi kapcsolatok vonatkozásában vizsgálja.

A szakmai együttműködésnek számos szintje, dimenziója létezik. Beszélhetünk személyek közötti (interperszonális), csapatok közötti (interdiszciplináris), szolgáltatások vagy szervezetek közötti és szakmák közötti (interprofesszionális) együttműködésről. (Whittington 2003, Budai, Puli 2015) Jóllehet a szakmán belüli és szakmaközi együttműködést néha konfliktusok és kritikák övezik (Widmark et al. 2011, Barrett et al. 2005), mind a gyakorló szakemberek, mind a kutatások tanúsága szerint az különösen fontos a sérülékeny célcsoportokkal - gyerekekkel, idősekkel, marginális helyzetűekkel – foglalkozó szakmák esetében. (Charles, Alexander 2014, Budai 2009 stb.) Az utóbbi években Magyarországon több jogszabály, rendelet, intézkedés irányult arra, hogy a gyermekek és családjaik érdekében tevékenykedő szakemberek együttműködését előmozdítsa, sőt bizonyos értelemben kikényszerítse; az együttműködések megteremtésének pénzügyi, infrastrukturális, eszköz- és humán erőforrás háttérének biztosításával vagy anélkül. Az erőforráshiányos környezet és egyéb problémák ellenére a szociális és nevelési-oktatási szektorok szakemberei körében egyaránt terjed a gyermeki hátrányok kialakulását és kezelését övező komplex, tudomány- és szakmaközi szemléletmód. A téma – néhány kivételtől eltekintve (lásd pl. Budai, Puli 2015) - ennek ellenére egyelőre nem került a tudományos kutatások homlokterébe. Kutatásunk ilyen értelemben kevés előzménnyel rendelkezik.

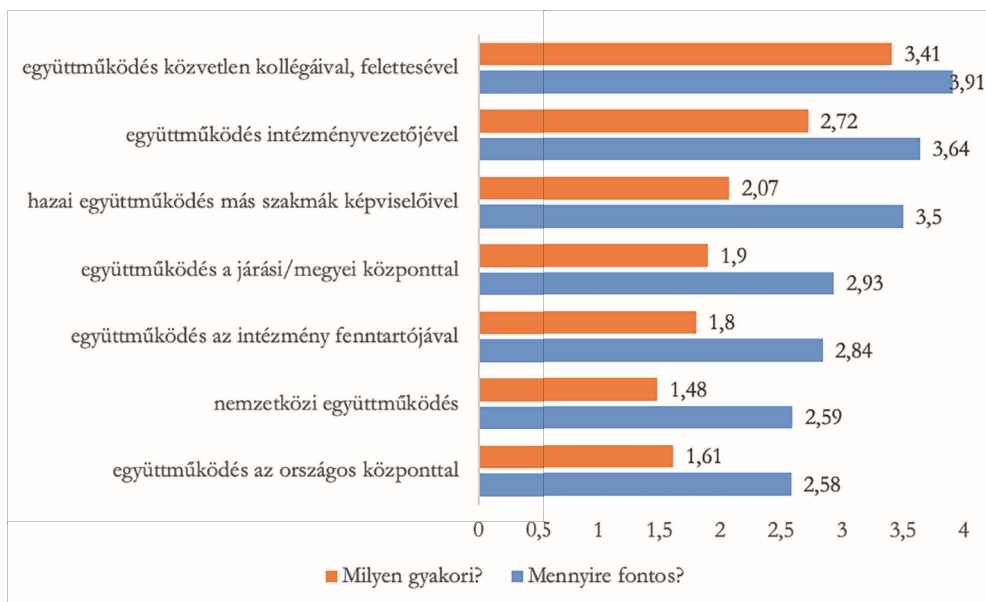
Az elemzés alapjául szolgáló adatok egy magyarországi és horvátországi szakemberek körében végzett, feltáró jellegű felmérésből származnak. A kutatás fő célcsoportját azok a szakemberek képezik, akik közvetlenül vagy közvetve részt vesznek a gyerekek, illetve családjaik oktatási és egyéb hátrányainak kompenzálásában, csökkentésében. A magyar adatfelvételre Baranya megyében került sor 2019-ben (N=261), a horvát adatfelvétel pedig

Eszék-Baranya megyében zajlott 2020-ban (N=100) (részletesebben lásd Perpék et al. 2020). A felmérés a szakmai együttműködések vizsgálata mellett az iskolai hátránykompenzáció (Kiss, Vastagh 2020a, 2020b) és a szakmai jóllét (Győri 2020a, 2020b) témakörökre is kiterjedt.

I. Az együttműködés fontosságának és gyakoriságának megítélése

A szakmán belüli és szakmák közötti együttműködés három aspektusa (fontosság, gyakoriság, hatékonyság) kapcsán előljáróban meg kell jegyezni, hogy az együttműködés gyakorisága annyiban eltér a másik két szemponttól, hogy az - látszólagosan szubjektív jellege ellenére - inkább objektívnek tekinthető, a fontosság és a hatékonyság azonban tisztán a válaszadó szubjektív megítélésétől függ. Ez az objektív-szubjektív kettőség az eredmények értékelésénél sem hagyható figyelmen kívül, hiszen az együttműködés **gyakorisága** nem feltétlenül a válaszadó egyéni döntésének függvénye. A megkérdezettek ugyanis alapesetben az adott szervezeti hierarchia alacsonyabb szintjein elhelyezkedő szakemberek, így esetükben az együttműködés kezdeményezése a szervezeti struktúra azonos vagy közeli szintjei felé (munkatársak, közvetlen felettes, intézményvezető, más szakmák képviselői azonos szinten) jelenthet valós alternatívát. Ezzel szemben az országos vezetői szintű és nemzetközi kapcsolatok kezdeményezése inkább a hierarchia magasabb szintjeire lehet jellemző.

Az együttműködés **fontossága** esetében pedig a szubjektív jellegből adódóan feltételezhető, hogy a válaszokban a „fontosnak tartaná” elem (jövőre nézve megfogalmazott, reális vagy irreális vágyként) éppúgy jelen lehet, mint ahogy a tényleges, empirikus tapasztalatok. Az együttműködés **hatékonysága** ezzel szemben tisztán az egyén tapasztalatai alapján megfogalmazott vélemény megragadására lehet alkalmas.



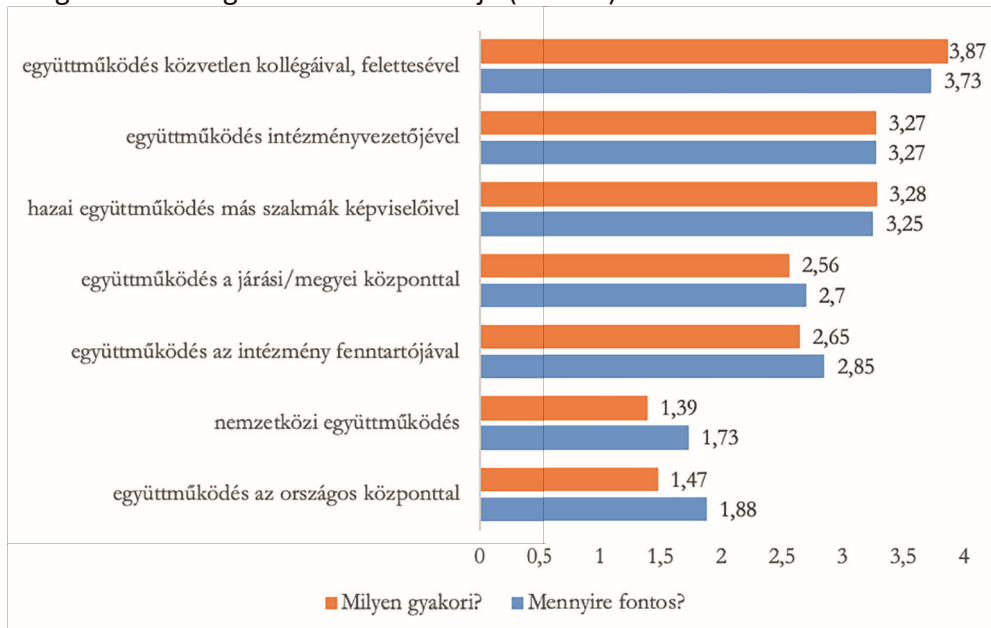
1. ábra Munkája során mennyire fontosak/gyakoriak az alábbi szakmai kapcsolatok, együttműködések? (átlagok, 1 = egyáltalán nem fontos/gyakori, 4 = nagyon fontos/gyakori, $N_{MAGYAR}=261$)

A fenti korlátokat fi gyelembe véve megvizsgáltuk, hogy a fontosság és gyakoriság dimenziók hogyan viszonyulnak egymáshoz. Az 1-től 4-ig terjedő magyar válaszok átlagértékei¹⁷ azt mutatják, hogy a munka során realizált szakmai együttműködés gyakorisága kivétel nélkül minden szakmai szereplő esetében elmarad a megkérdezett szakemberek által kívánatosnak tartott szinttől (1. ábra). Az együttműködés szintje (ebben az esetben: gyakorisága) leginkább a magyar szakmaközi együttműködés terén áll a legmesszebb a fontosnak tartott, a szakemberek által „elvárt” szinttől. Ezt a nemzetközi együttműködés követi. Számottevőek a hiányok a hierarchia magasabb fokán álló szakmai szintekkel (fenntartó, járási/megyei központ, országos központ, intézményvezető – a különbség csökkenő sorrendjében). Ennél kisebb mértékű az elmaradás a közvetlen kollégákkal és felettséssel való együttműködés terén, de a különbség itt is jelen van. Az együttműködés fontosságáról és gyakoriságáról alkotott magyar vélemények elkülönülését a konfi rmatív

¹⁷ Az összehasonlíthatóság érdekében a gyakoriságra vonatkozó válaszokat az eredetihez képest fordított irányba kódoltuk át.

főkomponens elemzés, valamint az indexek és páronkénti összehasonlítások alapján végzett keresztábra elemzés eredményei egyaránt alátámasztják.

Ehhez képest a **horvát** szakemberek körében ez az eltérés nem érzékelhető. A főkomponens elemzés tanúsága szerint a horvát szakemberek véleménye jelentősen polarizáltabb, a magyar adatokkal ellentétben körükben nem rajzolódik ki a fontosság-gyakoriság mintázat. Más megközelítésben: míg a horvát szakemberek együttműködés-szükséglete kielégítettnek tűnik, a magyar szakemberek körében számottevő hiány tapasztalható e téren. Ezt az átlagértékek vizsgálata is alátámasztja (2. ábra).

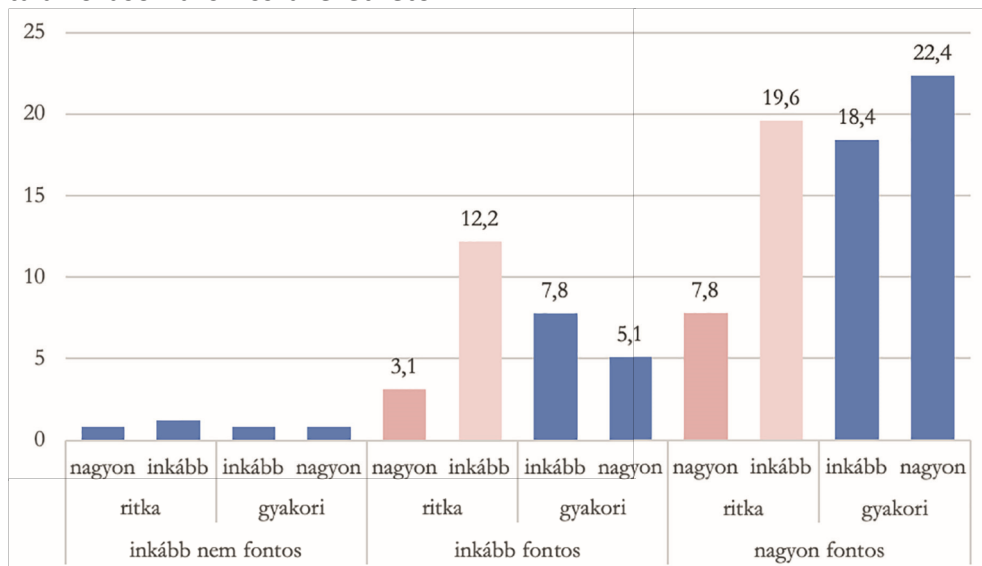


2. ábra Munkája során mennyire fontosak/gyakorik az alábbi szakmai kapcsolatok, együttműködések? (átlagok, 1 = egyáltalán nem fontos/gyakori, 4 = nagyon fontos/gyakori, N_{HORVÁT}=100)

A **magyar** adatok tehát az együttműködés fontosságának megítélése és annak gyakorlati megvalósulása között összefüggés hiányára, bizonyos értelemben diszkrepanciára utalnak. Ezt a jelenséget érdemes közelebbről is megvizsgálnunk. Ehhez a válaszadókat a két kérdésre adott válaszaik alapján típusokba soroltuk aszerint, hogy van-e eltérés a fontosság és gyakoriság tekintetében (ennek szintjét is fi gyelembe véve), és ha igen, akkor ez milyen

mértékű és irányú. Az eredmények azt jelzik, hogy a közvetlen kollégáival, felettesével való együttműködést egyaránt nagyon fontosnak tartók és velük kifejezetten szoros kapcsolatban lévők közé tartozik a válaszadó szakemberek közel háromnegyede. Ezen a szinten a fontosság és a gyakoriság közötti diszkrepancia jóval kisebb arányban jellemző, és akkor is szinte kizárólag úgy, hogy a fontosság hangsúlyozása ritka vagy nagyon ritka tényleges együttműködéssel párosul.

Az együttműködés többi vizsgált szereplőjét illetően a magyar adatok jóval polarizáltabbak. Az intézményvezetővel folytatott együttműködésnek kiemelt jelentőséget tulajdonítók nagyszámú csoportján belül egymáshoz hasonló (20% körüli) arányban vannak jelen a ritka, a gyakori és a nagyon gyakori találkozásokról beszámolóok (3. ábra¹⁸). A szakmai hierarchiában felfelé haladva az együttműködés fontosságába vetett hit csökken, ami a ritkább találkozásokra is visszavezethető¹⁹.



3. ábra Az intézményvezetővel való együttműködés fontosságának és gyakoriságának megítélése a magyar szakemberek körében (% , N=255)

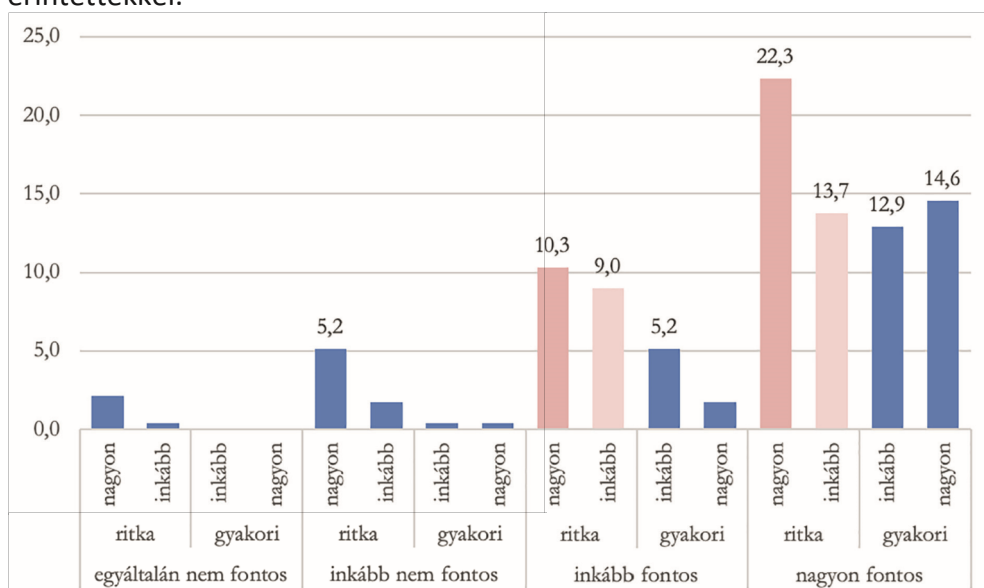
Az intézmény fenntartójával, a járási/megyei központtal, az országos központtal való együttműködés, éppúgy, mint annak nemzetközi vetülete

¹⁸ A válaszok között az „egyáltalán nem fontos” kategória meg sem jelenik, és az „inkább nem fontos” vélemény is csak elvétve fordul elő.

¹⁹ Az összefüggés irányának tisztázása túlmutat jelen tanulmány keretein.

olyan, az egyénhez képest külsődleges, a saját döntési kompetenciáin túlmutató, esetenként absztrakt területként jelenhetnek meg a magyar szakemberek számára, amelyek inkább speciális, sok esetben munkaügyi/felülről lefelé irányuló kapcsolatokra épülnek. Ez ölthet testet a kapcsolatokat legalább fontosnak tartók alacsonyabb – de relatíve még mindig magas - arányaiban (az intézmény fenntartója és a járási/megyei központ esetében 60%, az országos központ és a nemzetközi együttműködés kapcsán 45% körüli hányadot képviselnek), amit a legtöbb esetben a kapcsolatok ritkasága vagy hiánya jellemez. Tehát sok szakember fontosnak tartja ezeket a gyakorlatban elérhetetlen szakmai kapcsolatokat. Az egyénhez képest magasabb szinten lévőket illetően, ha nem is számottevően, de megjelennek az ilyen kapcsolatokat nem vagy kevésbé fontosnak tartók. Ez jellemzően a kapcsolatok hiányával jár együtt, csak kisebb részben számoltak be ennél gyakoribb együttműködési tapasztalatokról.

Ahogy az átlagértékek kapcsán már jeleztük, az együttműködés más szakmák képviselőivel inkább a vágyott, mint a megvalósult (gyakori) kategóriába tartozik (4. ábra). A magyar szakemberek kétharmada kifejezetten fontosnak tartja a szakmán kívüli kapcsolatokat, ugyanakkor körükben többségben vannak azok, akik ritkán vagy nagyon ritkán találkoznak az érintettekkel.



4. ábra A más szakmákkal való együttműködés fontosságának és gyakoriságának megítélése a magyar szakemberek körében (% , N=233)

Általánosságban igaz, hogy a **horvát** szakemberek jellemzően kisebb jelentőséget tulajdonítanak a szakmán belüli együttműködésnek, mint a magyar kollégáik. Ez alól az egyetlen kivételt a közvetlen munkatársakkal és a felettséssel való kapcsolat jelent, melyet a horvát válaszadók döntő többsége is nagyon fontosnak tart. Esetükben azonban egyáltalán nem azonosítható a szakmai találkozások szempontjából izolált (ritka vagy nagyon ritka együttműködésről beszámoló) csoport. Már az intézményvezetőkkel folytatott együttműködés kapcsán megjelenik (10%), és a szervezeten belüli magasabb szintek felé haladva egyértelműen emelkedik az ezen szereplőkkel való együttműködést kevésbé vagy egyáltalán nem fontosnak tartók aránya. Összehasonlításképpen: az intézményfenntartóval 30%, a járási/megyei központtal 38,5%, az országos központtal kapcsolatban 86% az ilyen véleményt képviselők aránya. A horvát adatokban észrevehető az ezen ágensekkel való kapcsolatok ritkasága és fontossága közötti összefüggés is: minél ritkábbak az ilyen szakmai tapasztalatok, annál kevésbé ítélik fontosnak az érintett szakemberekkel való együttműködést. Különösen markáns ez a kapcsolat az országos központot és a nemzetközi kapcsolatokat illetően.

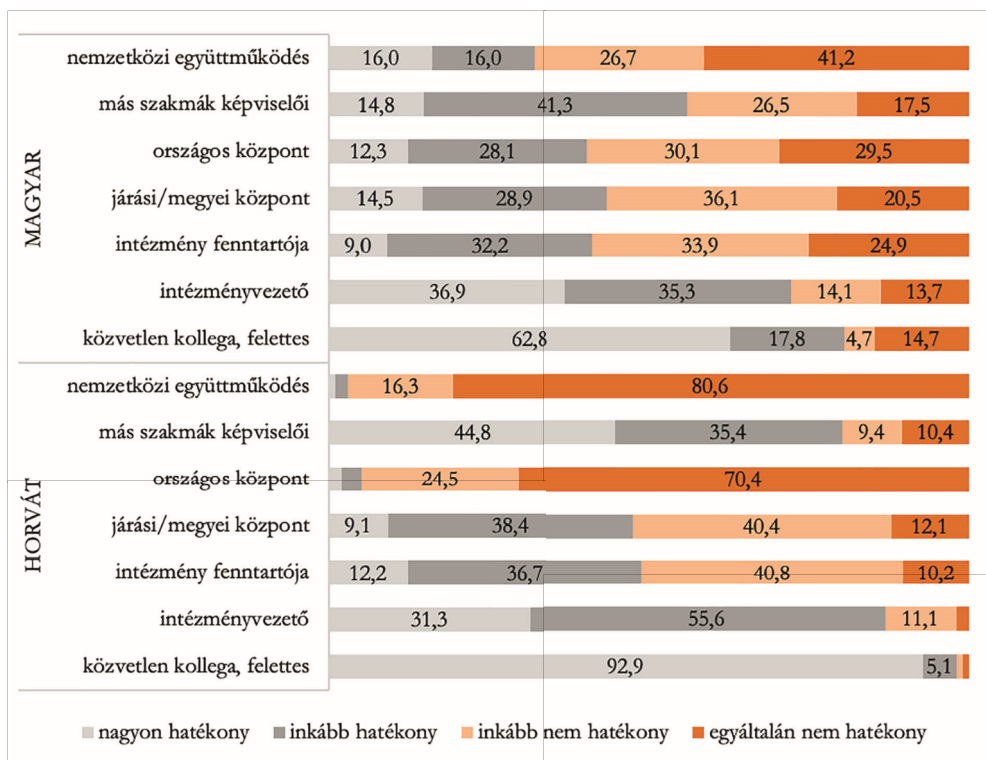
A más szakmák képviselőivel való együttműködést a horvát szakemberek – ahogy a magyarok is – a közvetlen kollegákhoz hasonlóan pozitívan ítélik meg. Nagy hányaduk fontosnak, és ezen belül is nagyon fontosnak tartja a velük való szakmai egyeztetéseket, megbeszéléseket vagy egyéb találkozókat, amelyekre a válaszok alapján jellemzően heti vagy havi rendszerességgel kerül sor. A horvát szakemberek között is azonosítható egy kisebb elszigetelt csoport, akik nem tartják fontosnak ezeket az együttműködéseket és ritkán vagy sosem vesznek részt ilyenekben.

II. Az együttműködés hatékonyságáról alkotott vélemények

A megkérdezett szakemberek az együttműködés hatékonyságát is értékelték, illetve értékelhették²⁰. A hatékonyság tekintetében is azt mutatják a magyar adatok, hogy a szervezet közeli szintjeitől a távolabbiak felé a hatékonyság megítélése eltérő. Előbbi esetben (közvetlen kollegák, felettes, intézményvezető) a pozitív vélemények vannak túlnyomó többségben (70-80 %-os arányban), az ettől magasabb szintek esetében ez ennek kb. a felét éri el (5. ábra). Ugyanakkor a más szakmák képviselői vonatkozásában ez magasabb, és a két véglet között helyezkedik el (56,1%).

Magyar viszonylatban a válaszokat megvizsgáltuk a megkérdezett szakemberek munkahelye (család-és gyermekjóléti központ és szolgálat, gyermekvédelmi központ és szakszolgálat, pedagógiai szakszolgálat) szerinti összehasonlításban. A hatékonyság megítélése szempontjából magyar viszonylatban az egyes szakmacsoportok bizonyos eltéréseket mutatnak. A közvetlen munkatársak, felettes esetében a pedagógiai szakszolgálat munkatársai az együttműködést magasabb (90%-os) arányban tekintik hatékonynak, mint a másik két szakmacsoportnál (ahol 80% körüli ez a mutató). Az intézményvezetőkkel való együttműködés hatékonyságára vonatkozó vélemények között jelentősebbek a különbségek. A pedagógiai szakszolgálat munkatársai – a közvetlen kollégákhoz hasonlóan – szinte kivétel nélkül hatékonynak (és ezen belül döntően nagyon hatékonynak) ítélik az együttműködést. Ettől a gyermekvédelmi központokban és szolgálatnál dolgozók véleménye tér el szignifikánsan: körükben ez a mutató csupán 64%.

²⁰ A hatékonyság esetében az „ahol aktuális” kitétel alapján kellett az egyes szakmai szereplőkkel kapcsolatban a válaszokat megadni. A kérdésre elveikben már csak azok válaszoltak, akik az adott csoporttal való együttműködés hatékonyságának megítélésében kompetensnek érezték magukat.



5. ábra Az együttműködés hatékonyságának megítélése

(%, $N_{MAGYAR}=131-258$, $N_{HORVÁT}=96-99$)

Az intézmény fenntartók és a járási/megyei központok hatékonysága kapcsán minden szakmacsoportban jóval alacsonyabb és hasonló szintű a pozitív választ adók aránya (40-50% között változik). Az országos központ megítélése még ennél is kedvezőtlenebb, leginkább a pedagógiai szakszolgálat munkatársai körében (csak egyharmaduk ítélte legalább hatékonynak az együttműködést). A más szakmák képviselőivel folytatott együttműködés hatékonyságát is hasonlóan ítélik meg a három szakmacsoport képviselői, azzal együtt, hogy a gyermekvédelmi központ és szakszolgálat dolgozói között a pozitív vélemények aránya valamelyest elmarad (52%) a másik két szakmacsoporttól (60% körüli). A legrosszabb megítélése a nemzetközi együttműködésnek van – feltehetően nem függetlenül az ilyen téren szerzett valós tapasztalatok hiányától, amit a „nem tudja” válaszok magas hányada is jelez. A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat, valamint a pedagógiai szakszolgálat munkatársai közül csak minden negyedik-ötödik vélekedett pozitívan az ilyen együttműködés hatékonyságáról. A gyermekvédelmi központ és szakszolgálat dolgozói között kétötödös az arány.

A **horvát** szakemberek az együttműködés hatékonyságát az egyes szakmai szereplőkkel a magyarokhoz hasonlóan, de még sarkosabban ítélik meg. Az egyik végletet a közvetlen kollegákkal (és felettessel), az intézmény vezetőjével, valamint a más szakmák képviselőivel folytatott együttműködés jelenti. Sorrendben 98%, 87%, illetve 80%-uk ítélte legalább hatékornak a velük való szakmai kapcsolatokat (5. ábra). A másik végletet az országos központtal folytatott és a nemzetközi együttműködés jelenti: csaknem egyöntetű (95-97%os) elutasítás mellett. Körülbelül fele-fele arányban ítélik hatékornak és nem hatékornak az intézmény fenntartójával és a járási/megyei központtal való együttműködést.

Összegzés és ajánlások

A tanulmányban azt jártuk körbe, hogy a szociális és fejlesztő szakemberek munkájuk során hogyan viszonyulnak a szakmán belüli és szakmák közötti együttműködéshez; azt mennyire tartják fontosnak, illetve milyen tapasztalatokat szereztek annak gyakoriságáról és hatékonyságáról. A magyar és a horvát adatok egyaránt arról tanúskodnak, hogy a szakemberek a horizontálisan értelmezett együttműködéseket (kollégák, felettes, más szakmák képviselői) lényegesen fontosabbnak érzik, gyakrabban élik meg és hasznosabbnak tartják, mint a vertikális kapcsolatokat. Vagyis a szakemberek kisebb jelentőséget tulajdonítanak a szakmájuk magasabb szintjeivel, intézményi központjaival való együttműködésnek. Ez a mintázat a horvát szakemberekre különösen jellemző. A magyar és a horvát szakemberek a szakmai miliőbe ágyazottság szempontjából jelentősen különböznek egymástól. A magyaroktól eltérően a horvát szakemberek munkájukat jellemzően társas kapcsolatokba ágyazva végzik. A munkavégzés során a magyar szakemberek nem elhanyagolható hányada (kb. ötöde) kéthavonta vagy ritkábban működik együtt közvetlen kollégáival, felettesével.

A **magyarországi** adatok azt mutatják, hogy a munka során realizált szakmai együttműködés gyakorisága kivétel nélkül minden szereplő esetében elmarad a megkérdezett szakemberek által kívánatosnak, fontosnak tartott szinttől. Ez egyaránt igaz a munkahelyen belüli és azon kívüli ágensekre. Az együttműködés szintje a hazai szakmák közötti együttműködés terén áll a legmesszebb az elvárttól. A szakemberek kétharmada kifejezetten fontosnak tartja a szakmán kívüli kapcsolatokat, ugyanakkor körükben többségben vannak azok, akik ritkán vagy nagyon ritkán találkoznak az érintettekkel. Ehhez képest a **horvát** adatok nem mutatnak jelentős eltéréseket az együttműködés fontosságának és gyakoriságának dimenziói között. Más megközelítésben: míg a horvát szakemberek együttműködés-szükséglete kielégítettnek tűnik, a magyar szakemberek körében számottevő hiány tapasztalható e téren.

A hatékonyság tekintetében is azt mutatják a **magyar** adatok, hogy a szervezet közeli szintjeitől a távolabbiak felé a hatékonyság megítélése eltérő. A közeli szinteken a pozitív vélemények vannak túlnyomó többségben, a távolabbi szintek esetében – nem függetlenül a gyakoriságtól és a fontosságtól

negatívabb a hatékonyság megítélése. A **horvát** szakemberek az együttműködés ha69

tékonyságát az egyes szakmai szereplőkkel a magyarokhoz hasonlóan, de még sarkosabban ítélik meg. Az egyik végletet a közvetlen kollegákkal (és felettessel), az intézmény vezetőjével, valamint a más szakmák képviselőivel folytatott együttműködés jelenti közel egyhangú pozitív megítélés mellett. A másik végletet az országos központtal folytatott és a nemzetközi együttműködés jelenti, csaknem egyöntetű elutasítás mellett.

A hatékonyság megítélése szempontjából az egyes **magyarországi** szakmacsoportok bizonyos eltéréseket mutatnak. A közvetlen munkatársak, felettes esetében a pedagógiai szakszolgálat munkatársai az együttműködést magasabb arányban tekintik hatékonynak, mint a másik két szakmacsoportnál. Az intézményvezetőkkel való együttműködés hatékonyságára vonatkozó vélemények között jelentősebbek a különbségek. A pedagógiai szakszolgálat munkatársai szinte kivétel nélkül hatékonynak ítélik az együttműködést. Ettől leginkább a gyermekvédelmi központokban vagy szakszolgálatnál dolgozók véleménye tér el. Ehhez képest az országos központtal való együttműködés hatékonyságáról a pedagógia szakszolgálat munkatársai a másik két szakmacsoporténál negatívabban nyilatkoztak.

A magyar kutatási eredményeink alapján úgy véljük, hogy a válaszadók kb. ötödét érintő munkahelyi „elszigetelődés” csökkentése, visszaszorítása lenne célszerű még olyan pozíciók esetében is, amelyek első látásra nem közvetlenül igénylik a rendszeres kapcsolattartást. Ez megjelenhet a különböző munkakörökhöz tartozó tevékenységek összehangolásában, a kölcsönös tájékoztatásban, a munkavállalók közötti egyeztetésben. A szervezeten belüli kommunikáció fenntartása, illetve szükség esetén javítása érdekében célszerű az igényeknek megfelelő, különböző jellegű fórumokat (munkaértekezletet, esetmegbeszélés, konzultáció stb.) rendszeresíteni. Egyes kutatási eredmények szerint a szociális szakemberek az esetkonferenciát, az esetkonzultációt, a szakmaközi konferenciát, a szakmai megbeszélést, illetve a szaktudás és tapasztalatok megosztását érzik a leghatékonyabb együttműködést elősegítő eszköznek. (Budai, Puli 2015) Ezekre a módszerekre érdemes lenne hangsúlyt fektetni az ellátottak érdekében végzett szakmai munka során.

Ezen kívül indokolt lehet az egyes hierarchia szintek (járási, megyei, országos központ) közötti távolságok csökkentése, az oda-vissza irányú kommunikáció erősítése. Ezzel megteremthetők a vertikális irányú szakmai együttműködés alapjai is. A magyar válaszadók jelentős hiányokat érzékeltek a szakmák közötti

együtműködés gyakorisága és hatékonysága terén. Erre reagálva a szakmák közötti együtműködést érdemes lenne erősíteni. (részletesebben lásd Perpék, Szászvai-Papp 2020)

Hivatkozások

Barrett, G., Sellman, D., & Thomas, J. (2005). *Interprofessional working in health and social care: Professional perspectives*. Palgrave Macmillan.

Budai I. (2009). Az interprofesszionális együttműködés és a szociális munka. *Esély* 2009.5:83-114.

Budai I., Puli E. (2015). Együttműködés a szociális szolgáltatásokban. *Esély* 2015/1:32-64.

Charles, G., C Alexander, C. (2014). An Introduction to Interprofessional Concepts in Social and Health Care Settings. *Relational Child & Youth Care Practice* 27(3), 51-55.

Győri Á. (2020a). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Győri Á. (2020b). Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Kutatási zárójelentés. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Whittington, C. (2003b). Model of Collaboration. In: Weinstein, J., Whittington, C., Leiba, T. Collaboration in Social Work Practice. London–Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 39–62.

Widmark, C., Sandahl, C., Piuva, K., Bergman, D. (2011). Barriers to collaboration between health care, social services and schools. *International Journal of Integrated Care* 11:e124. doi: 10.5334/ijic.653

**SZAKMÁK KÖZÖTTI KAPCSOLATOK
ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS: A SZOCIÁLIS
ÉS FEJLESZTŐ SZAKEMBEREK PERCEPCIÓI**

Bevezetés

A tanulmány azt vizsgálja, hogy a szociális és oktatási szektorban dolgozó magyar és horvát szakemberek hogyan vélekednek, és munkájuk során milyen tapasztalatokat szereztek a szakmák közötti kapcsolatokról és együttműködésről. A magyar adatokat alapul véve az elemzés kitér az egyes külső szakembercsoportokkal és egyéb szereplőkkel való kapcsolatokra. A vizsgálatban a nevesített szakmán kívüli intézményeket elsősorban a köznevelési intézmények, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, egészségügyi szolgáltatást nyújtók és egyéb releváns szereplők képezik. Az elemzés kiterjed a szakmák közötti együttműködést előmozdító és gátló tényezőkre is.

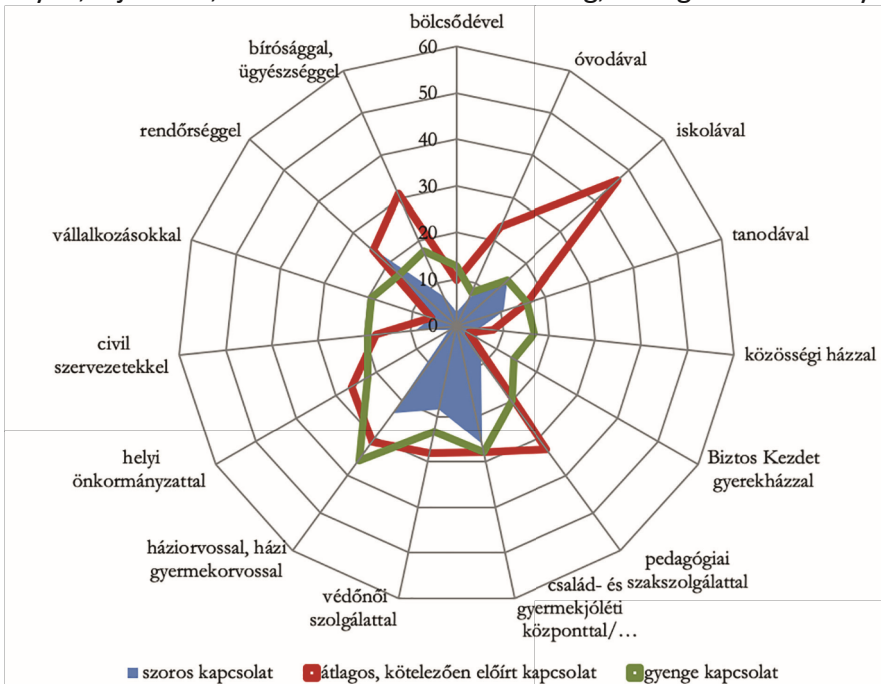
A kutatás aktualitását az adja, hogy az utóbbi években a kliensek érdekében végzett szakmai együttműködés szükségessége és fontossága a nemzetközi, köztük a magyar szakmai diskurzusok egyre gyakoribb témája a szociális ágazatban (is). Ez a szakmán **belüli** és a szakmák közötti kapcsolatokra, információáramlásra, tapasztalatcserére egyaránt igaz. (Widmark et al. 2011, Barrett et al. 2005, Charles, Alexander 2014, Budai 2009) Nemzetközi szinten az egészségügyi fókuszú szakmaközi együttműködések vizsgálata kifejezetten kutatott téma, és a szociális területet érintő együttműködésekről is egyre több kutatás születik. (Willumsen 2006, Barr 2010, Ödegård, Strype 2009) A szilárd empirikus alapokon nyugvó kutatások száma azonban még mindig kevés. Magyar viszonylatban pedig a szakmák közötti együttműködések tudományos igényű empirikus kutatása egyelőre kiaknázatlan terület.

Korábbi elméleti megfontolások alapján (Charles, Alexander 2014) a jelen tanulmány alapjául szolgáló kutatás a szakmai együttműködés gyakorlati megközelítését alkalmazza, és annak szakmán belüli és a szakmaközi vetületeit egyaránt vizsgálja. A tanulmány empirikus bázisát egy, a szociális és oktatási szektorban dolgozó szakemberek körében végzett survey képezi (részletesebben lásd Perpék et al. 2020). A 2019-ben és 2020-ban végzett feltáró jellegű felmérés 261 fős magyar és 100 fős horvát mintán három fő témában – iskolai hátránykompenzáció (Kiss, Vastagh 2020a, 2020b), szakmai együttműködés, szakmai jóllét (Győri 2020a, 2020b) - vizsgálta a szakemberek véleményét. A magyarországi vizsgálat Baranya megyében a család- és

gyermekjóléti központ és szolgálat, a gyermekvédelmi központ és szakszolgálat, valamint a pedagógiai szakszolgálat munkatársai, a horvátországi vizsgálat Eszék-Baranya megyében a jóléti szociális központ, valamint iskolák és óvodák szakemberei körében zajlott. Az elemzés a magyar összefüggésekre tér ki részletesen, amennyiben az lehetséges a releváns horvát adatokkal összehasonlításban.

I. A magyar szakemberek kapcsolatai a szakmán kívüli szereplőkkel

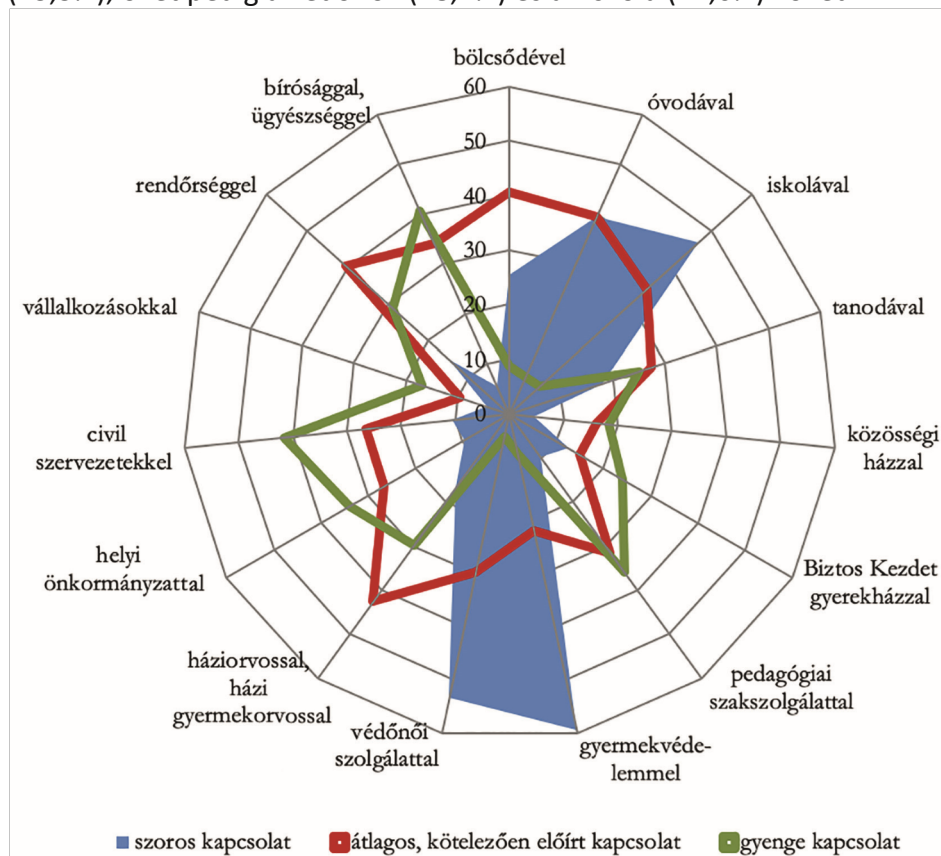
A szakmai kapcsolatok és együttműködés megismerése érdekében a szakembereket arra kértük, hogy jellemezzék kapcsolataikat néhány szakmájukon kívüli szereplővel. A magyar és horvát szociális ellátórendszer különbségei miatt ezt az elemzést kizárólag a magyar adatokkal végezzük el. Az eredményeket három szakmacsoport - család- és gyermekjóléti központ és szolgálat, gyermekvédelmi központ és szakszolgálat, pedagógiai szakszolgálat – szerint vizsgáljuk. A válaszadók szakmaközi kapcsolatrendszerének elemzéséhez lényeges adalék, hogy ezeket a kapcsolatokat sok esetben a munkakörök jellegzetességei, valamint a munkavégzéshez kapcsolódó szabályok, eljárások, hivatali utak határozzák meg, de legalábbis befolyásolják.



1. ábra A gyermekvédelmi központ és szakszolgálat munkatársainak kapcsolatai a szakmán kívüli szereplőkkel kapcsolathány nélkül

(%, $N_{MAGYAR}=105$)

A vizsgált három szakembercsoport közül a gyermekvédelem tűnik a legizoltáltabbnak a felsorolt szakmán kívüli szereplők tekintetében. Szoros kapcsolatokat ugyanis ők jelöltek meg a legkisebb, kapcsolathiányt pedig a legnagyobb arányban, valamint kapcsolatrendszerük eltérő mintázatot mutat (1. ábra). Munkájuk jellegéből adódóan a legszorosabb kapcsolat a rendőrséghez, illetve a család- és gyermekjóléti központhoz fűzi őket, azonban a megkérdezett gyermekvédelemben dolgozók mindössze körülbelül negyedére jellemzőek ezek a szoros kapcsolatok. Nagyjából hasonló, ám valamivel kisebb arányban ápolnak szoros kapcsolatot a gyermekorvosokkal (23,3%), őket pedig a védőnők (18,4%) és az iskola (14,6%) követik.



2. ábra A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat munkatársainak kapcsolatai a szakmán kívüli szereplőkkel kapcsolathiány nélkül (% , $N_{MAGYAR}=96$ fő)

Abszolút értékben a legtöbb szoros kapcsolattal a család- és gyermekjóléti központ munkatársai rendelkeznek (2. ábra). Megítélésük szerint kiemelt partnereik a gyermekvédelmi intézmények – a szoros kapcsolataik aránya ezzel a területtel 59,3% –, a védőnői szolgálat (53,2%), az iskola (46,8%) és az óvoda (39,4%). A pedagógiai szakszolgálat munkatársai értelemszerűen elsősorban az oktatási és nevelési intézményekkel, másodsorban a védőnői szolgálattal ápolják a legszorosabb kapcsolatokat.

II. A szakmák közötti együttműködés vetületei

II.1 Az együttműködés mérőeszköze

A szakmák közötti kooperáció megismerése érdekében az együttműködés tartalmára, az ezekre vonatkozó véleményekre, percepciókra is rákérdeztünk. Konkrétan arra, hogy milyenek a szakmaközi együttműködés körülményei, feltételei, illetve, hogy a szakmaközi együttműködést milyen támogatottság és elvárások övezik a munkahelyen és a szakemberek kliensei körében. A nemzetközi kutatási tapasztalatokat felhasználva (Orchard et al. 2012, Strype et al. 2014) két kérdésblokkban összesen 27 állítást tartalmazott a kérdőív, melyeket az *egyáltalán nem jellemző, inkább nem jellemző, inkább jellemző, nagyon jellemző* kategóriák alapján kellett a válaszadónak értékelniük.

Az első kérdésblokk 18 itemében többségében pozitív, az együttműködést elősegítő állítások fogalmazódnak meg a szakmák közötti együttműködés eredményességét és hasznosságát, hatásait, menetét, vezetését illetően (1. táblázat). A kérdésben szerepeltek egyrészt a szakmaközi együttműködésben résztvevő külső szereplőkre, „másokra”, másrészt az egyénre, a válaszadóra vonatkozó kijelentések. Mivel feltételeztük, hogy az együttműködésnek nem csupán harmonikus és konfliktusmentes vetületei vannak, elkerülhetetlen volt néhány olyan tényező szerepeltetése, amely csoport szinten gátolja a szakmák közötti együttműködést. Az együttműködés tartalmát és milyenségét vizsgáló kijelentések más elméleti dimenziók szerint is csoportosíthatók. Eszerint az állítások első csoportja az együttműködés pozitív légkörére, illetőleg a válaszadóra gyakorolt hatására vonatkozik. Az állítások egy másik elméleti csoportja az együttműködés eredményét, annak hasznosságát/hasznait helyezi középpontba. Egy további elméleti faktor a megbeszélésekről alkotott negatív vélemények, jellemzően a kommunikáció „leuralása”, monopolizálása. Egyes kijelentések a csoport irányítására vonatkoznak. A második kérdésblokk egy része a szakmaközi együttműködés – a válaszadó szempontjából külsődleges – motivációs tényezőire vonatkozik (2. táblázat). Ezen belül egyfelől a munkahely normatív támogatása, másfelől a kliensek/célcsoport irányából megfogalmazott igények alkotják az elvárásokkal kapcsolatos elméleti dimenziót. Az állítások egy másik alcsoportja a szakmaközi együttműködés akadályainak percepcióját méri. Két további kérdés vonatkozik a munkával

kapcsolatos ismeretekre és felelősségi körökre részben más szakemberek, részben pedig saját szemszögből.

II.2. Eredmények: az együttműködés előmozdítói és gátjai

A szakmaközi együttműködésre vonatkozó első állításcsoportot tekintve, a válaszok átlagértékei szerint a **magyar** szakemberek az együttműködést előmozdító tényezőket érzik túlsúlyban a szakmaközi munka során mind egyéni, mind csoport szinten. Ami a támogatottságot és elvárásokat illeti, a válaszadók arról számoltak be, hogy munkahelyükön alapvetően támogatás övezi a szakmák közötti együttműködést, és bizonyos, ám kisebb mértékben ez a kliensek felől is elvárásként fogalmazódik meg. Az együttműködés egyik feltétele a más szférában dolgozó szakemberek munkája jellegének, céljának, eszközeinek kölcsönös ismerete. A megkérdezett szakemberek – a válaszok számtani átlagai fényében – úgy ítélik meg, hogy ők valamivel jobban ismerik mások szakmáját, mint mások az övékét. A más szakmákkal való együttműködés legkomolyabb akadályát az időhiány/túlterheltség jelenti számukra, jelentőségben ezt követi az információhiány, a pénzhiány vagy hiányos infrastruktúra, illetve a bizalomhiány. A válaszok átlagértékei ugyanakkor nem mutatnak tetemes különbséget az egyes kategóriák között.

A **horvát** válaszokból vegyesebb kép rajzolódik ki. Az előnyök mellett közel hasonló súllyal jelennek meg bizonyos hiányosságok, negatívumok a közös szakmai munka percepcióját, körülményeit és támogatottságát illetően.

Az első kérdésblokk 18 állítása esetében a magyar mintán varimax rotációval lefuttatott főkomponens elemzés egy négykomponensű választeret rajzol elénk. A Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) értéke kiemelkedően magas: 0,869, és a faktorok a teljes variancia 58,8%-át magyarázzák ²¹. A 4 komponens értelmezése részben igazodik az állítások elméleti csoportosításához. Érdekes, hogy a szakmai együttműködés első dimenziója egyfajta negatív hozzáálláshoz, **társas sikertelenséghez** köthető: itt található meg ugyanis a bizonyos személyek dominanciájára utaló itemek (melyeket az egyén egyfelől a hatékonyság akadályaként, másfelől saját maga háttérbe szorításaként él meg)

²¹ A horvát adatokon végzett elemzés megfelelő, 0,754-es KMO érték mellett 5 faktorba rendezi a válaszokat. Az alacsony esetszám miatt ezek értelmezése problematikus.

és az az állítás, mely a frusztrációt a csoportmunka jellemzőjeként értelmezi (1. táblázat). Ez a faktor az együttműködés bizonyos gátjait tömöríti.

82

Rotált komponens mátrix	Komponens			
	1	2	3	4
A szakmák közötti együttműködés során mennyire jellemzőek az alábbi állítások?				
Néha nem működünk hatékonyan, mert a megbeszéléseket néhány szakember véleménye uralja.	0,843	-0,174	-0,14	-0,128
Néha nem tudom elmondani a véleményem, mert mások elbeszélik az időt.	0,75	-0,151	-0,116	-0,003
A megbeszéléseket néhány szakember véleménye uralja.	0,704	-0,159	-0,154	-0,122
A résztvevők gyakran frusztráltak egymással.	0,644	-0,152	-0,127	-0,128
A kiindulópontok néhány szakembertől származnak (nem mindenkitől).	0,585	-0,055	0,067	0,402
Szükség esetén a többiek támogatnak.	-0,103	0,776	0,381	0,055
Ha problémám van, a többiek meg akarnak hallgatni.	-0,249	0,738	0,087	0,219
A résztvevők megosztják az információkat a munkájukról.	-0,073	0,708	0,349	0,099
A csoporttagok elkötelezettek az együttműködés iránt	-0,181	0,668	0,186	0,069
Általában megértik, amit mondani akarok.	-0,36	0,564	0,181	0,463
Használok a kreatitásomat a közös munka közben.	-0,038	0,178	0,798	0,007
Értékesnek találok a közös munkát.	-0,094	0,297	0,763	0,061
A csapatban megtapasztalom, hogy fejlődöm.	-0,074	0,344	0,717	0,099
Mindig világosak a céljaim a közös munka során.	-0,2	0,034	0,644	0,388
Jó a kommunikáció, az információk gyorsan terjednek.	-0,186	0,144	0,487	0,234
Úgy érzem, a többiek értékelnek.	-0,136	0,136	0,176	0,673
A vezető segíti a közös célok elérését.	-0,31	0,365	-0,026	0,592
Gyakran megtapasztalom, hogy a jól működő csapatoknak egyértelműen kijelölt vezetője van.	0,255	0,055	0,205	0,487

83

1. táblázat Az együttműködéssel kapcsolatos percepciók a magyar mintában 1.

A második állításcsoport egyfajta **társas támogatás** dimenzióként azonosítható, amely a válaszadó meghallgatása, támogatása mellett a csoport együttműködés iránti elköteleződését és az információk megosztását helyezi előtérbe. A harmadik komponens a csoport egyénre gyakorolt pozitív hatásait tömöríti. Ehhez kapcsolódnak a fejlődéssel, a kreativitás megélésével, a közös munka értékével kapcsolatos állítások, ezért a faktort én-kiemelésnek neveztük el. Végül a negyedik komponens alapvetően a **csoport irányításával**, vezetésével függ össze. Mindhárom dimenzió a szakmák közötti együttműködést segítő tapasztalatokat és véleményeket fogja össze²².

A második kérdésblokk itemeire elvégzett főkomponens elemzés alapján a magyar szakemberek gondolkodásában az állítások – közepes (0,609) KMO érték mellett - egyértelműen három csoportba tömörülnek (2. táblázat). Az együttműködést **akadályozó** tényezők percepciója az egyik ilyen állításcsoport, melybe az információ, a pénz- és infrastrukturális, valamint bizalomhiány tartozik (érdekes, hogy az időhiány és a túlterheltség nem kapcsolódik ehhez a faktorhoz). Külön faktort képeznek a más szakemberek, illetőleg a saját **felelősségével** kapcsolatos percepciók. Továbbá az „**elvárás**” mint motivációs faktor is egyértelműen azonosítható a válaszok alapján. Érdekes adalék, hogy a három magyar szakmacsoportra külön-külön lefuttatott főkomponens elemzések egyike sem rajzolt ki világos struktúrát a válaszokban.

Munkája során a szakmák közötti együttműködésre mennyire jellemzőek az alábbiak?	Komponens		
	1	2	3
Az információhiány gátolja a szakmák közötti együttműködést.	0,781	-0,291	0,091
A bizalomhiány gátolja a szakmák közötti együttműködést.	0,750	0,178	-0,157
A pénzhiány vagy a rossz infrastrukturális ellátottság gátolja a szakmák közötti együttműködést.	0,743	-0,064	0,092

²² Két item: a „**Jó a kommunikáció, az információk gyorsan terjednek.**” és az „Általában megértik, amit mondani akarok.” nem köthetők egyértelműen és kizárólagosan egy

Más szakemberek értik, hogy én mivel foglalkozom, mi a felelősségi köröm.	0,061	0,768	-0,007
Értem, hogy más szakemberek pontosan mivel foglalkoznak, mi a felelősségi körük.	-0,033	0,674	0,149
Az időhiány/túlterheltség gátolja a szakmák közötti együttműködést.	0,478	-0,559	0,188
A munkahelyemen támogatják (pl. adminisztratív) a más szakemberekkel való együttműködést.	-0,151	0,546	0,372
A főnökeim elvárják, hogy együttműködjek más szakmák képviselőivel.	-0,105	0,126	0,802
A klienseim/ellátottjaim, elvárják, hogy együttműködjek más szakmák képviselőivel.	0,196	0,033	0,704

2. táblázat Az együttműködéssel kapcsolatos percepciók a magyar mintában 2.

A horvát szakemberek véleménye egyértelműen két, egymást kizáró faktor köré tömörül (KMO érték: 0,749): az együttműködést **gátló** tényezők

komponenshez, ezért ezeket az elemzés további részében nem vesszük figyelembe.

84

együttesen alkotják az egyiket, a **munkahelyi és szakmai támogatás** pedig a másikat.

Az együttműködés körülményeit vizsgáló, fentiekben bemutatott két kérdésblokk összesen 27 állításán elvégzett főkomponens elemzés a legfontosabb vélemény típusokat szintén azonosította. Az együttműködés előmozdítóiként a **társas támogatás és az én-kiemelés**, akadályaiként a **társas sikertelenség és az objektív**, külsődleges gátak jelennek meg²³. E négy legerősebb faktorból a 27 állítás alapján négy indexet képeztünk.

Az indexek mögött álló faktorokról a válaszadók sok szempontból egységesen gondolkodnak, mivel sem a demográfiai háttérváltozók, sem a

²³ Az objektív gátakkal összefüggésben figyelemre méltó, hogy míg a fenti elemzés során az időhiány/túlterheltség nem függött össze a többi akadályozó tényezővel, a két kérdésblokk együttes vizsgálatakor erősen kapcsolódott azokhoz. Ehhez képest a bizalomhiány kikerült az egyértelmű gátló tényezők sorából.

munkavégzéssel és a munkatapasztalattal, sem a szakmaközi együttműködés fontosságának megítélésével és gyakoriságával összefüggő változók alapján nem különült el az egyes csoportok véleménye. A varianciaelemzés eredménye mindössze a szakmaközi együttműködés gátját képező társas sikertelenség index esetében mutatott szignifikáns összefüggést. Eszerint az egyébként is viszonylag elszigetelten dolgozó gyermekvédelmi szakemberek élik meg legnagyobb arányban a társas sikertelenséget a szakmák közötti együttműködés során, a pedagógiai szakszolgálat munkatársai pedig a legkevésbé. A szakmaközi együttműködést akadályozó indexek egy további dimenzióval: a munkahelyi stresszorokkal mutatnak említésre méltó korrelációt.

Összegzés és ajánlások

A tanulmány a szociális és oktatási szférában dolgozó szakemberek szakmán kívüli együttműködésekről vallott nézeteit, illetve az e téren szerzett tapasztalatait vizsgálta több aspektusból. A magyar és horvát kutatási eredmények azt támasztják alá, hogy a más szakmák képviselőivel való közelség kiemelt jelentőségű a szakmai együttműködésekben.

Eredményeink szerint a **magyar** szakemberek az együttműködést előmozdító tényezőket érzik túlsúlyban a szakmaközi munka során mind egyéni, mind csoport szinten. A magyar szakemberek továbbá arról számoltak be, hogy munkahelyükön alapvetően támogatás övezi a szakmák közötti együttműködést, és bizonyos, ám kisebb mértékben ez a kliensek felől is elvárásaként fogalmazódik meg. Az együttműködés egyik feltétele a más szférában dolgozó szakemberek munkája jellegének, céljának, eszközeinek kölcsönös ismerete. A megkérdezett szakemberek úgy ítélik meg, hogy ők valamivel jobban ismerik mások szakmáját, mint mások az övékét. A más szakmákkal való együttműködés legkomolyabb akadályát – sorrendben - az időhiány/túlterheltség, az információhiány, a pénzhiány vagy hiányos infrastruktúra, illetve a bizalomhiány jelenti számukra. Az egyes tételek, akadálytípusok között ugyanakkor nem mutatkoznak tetemes eltérések. A **horvát** válaszokból a magyarnál vegyesebb kép rajzolódik ki. Az előnyök mellett közel hasonló súllyal jelennek meg bizonyos hiányosságok, negatívumok a közös szakmai munka percepcióját, körülményeit és támogatottságát illetően egyaránt.

Ami a szakmák közötti együttműködés körülményeit, módját és támogatottságát illeti, a magyar válaszadók véleménye négy csoportba tömörül. Az együttműködés előmozdítóiként a társas támogatás és az énkiemelés dimenziók, akadályaiként a társas sikertelenség és az objektív, külsődleges gátak jelennek meg.

Magyarországi kutatási eredményeink alapján az alábbi ajánlásokat javasoljuk megfontolásra a hazai viszonyokra vonatkozóan. A kutatásba bevont magyar szakembereknek kifejezett igénye a más szakmákkal való, jelenleginél intenzívebb együttműködés (Perpék, Szászvai-Papp 2020). A szakmákra, szakmacsoportokra általában, de a szociális és fejlesztő szakterületen hangsúlyosan igaz, hogy célszerű annak izolációját, más szakmáktól való elzártságát

megszüntetni. Ennek számos módja lehetséges, az egyik a törvény által előírt gyermekvédelmi jelzőrendszer működésének optimalizálása. Egy következő lehetőségcsoport a meghatározott – pl. havi - gyakoriságú közös egyeztetés, munkaértekezlet; téma-, eset- vagy konzultációs csoportok, csapatok összeállítása, működtetése; összevont, integrált képzések megvalósítása, közös terep- és intézménylátogatások szervezése, a társszakmák minél alaposabb megismerése, a közös pontok és lehetőségek megtalálása egymás munkájának kiegészítésére, összehangolására, a szinergiák felfedezésére, kiaknázására. A részletezett együttműködési formák elősegítik a hatékony információáramlást és a munkahelyen kívüli szereplők iránti bizalom kialakulását, elmélyülését. Ezekben a szakterület szerint egyes csoportokban innovációk, új impulzusok, meglátások szülehetnek, ami komplex probléma felismerést és megoldást tesz lehetővé. Mindezek következtében javulhat a munka minősége és hatékonysága, továbbá a fentebb hivatkozott információ- és bizalomhiány is csökkenhet.

Az említett kooperációs formáknak nem feltétlenül van közvetlen anyagi vonzata, ezek a költségek idő- és energiaráfordításban, előkészítési, egyeztetési és szervezési folyamatokban manifesztálódhatnak. Korábbi kutatások rámutatnak, hogy az együttműködés megszervezése során kiemelt a vezetők felelőssége, valamint a felelősségi körök egyértelmű kijelölése, és ha lehet, megosztása.

A szakmán belüli és szakmák közötti együttműködést elősegítheti a térbeli közelség. Ennek biztosítása sok esetben anyagi beruházást igényel. A munkahelyen belül és a munkahelyek között a jó információáramlást és a minőségi munkavégzést egyaránt segítheti a munkavégzés helyéül szolgáló terek átgondolt kialakítása. Ezt olyan formában érdemes megtenni, hogy a munkavállalóknak legyen lehetősége csapatban, a kollégáikkal együtt dolgozni, de szükség esetén a többiektől elkülönülten, önállóan, illetve egy vagy több klienssel vagy kollégával együtt munkát végezni. Hasonlóan fontos a kisebb és nagyobb közösségi terek kialakítása, ahol a munkavállalók egy csoportja, illetve a teljes szakmai gárda összejöhet, találkozhat. A szakmák közötti együttműködést nagyban segítené az egymáshoz közel, vagy akár egy épületben elhelyezett integrált szolgáltató központok kialakítása és működtetése. Ebben mindegyik, oktatási és egyéb hátránykompenzációban érintett szakmacsoport helyet kaphatna. Hasonlóan fontos jelentőségű a rendszeres offline és – különösen a pandémiás tanulságok alapján – online

kommunikációs csatornák kialakítása, működtetése a különböző szakterületek között.

88

Hivatkozások

Barr, H. (2010). Understanding Interprofessional Working in Health and Social Care. *Journal of Interprofessional Care* 24(4):470-472.

Barrett, G., Sellman, D., Thomas, J. (2005). *Interprofessional working in health and social care: Professional perspectives*. Palgrave Macmillan.

Budai I. (2009). Az interprofesszionális együtt működés és a szociális munka. *Esély* 2009.5:83-114.

Charles, G., C Alexander, C. (2014). An Introduction to Interprofessional Concepts in Social and Health Care Settings. *Relational Child & Youth Care Practice* 27(3):51-55.

Győri Á. (2020a). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Győri Á. (2020b). Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában. In: Perpék É. (szerk.).

Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Ødegård A, Strype J. (2009). Perceptions of interprofessional collaboration within child mental health care in Norway. *Journal of Interprofessional Care*. 23(3):286–96.

Orchard, C. A., King, G. A., Khalili, H., & Bezzina, M. B. (2012). Assessment of interprofessional team collaboration scale (AITCS): Development and testing of the instrument. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 32(1):58-67.

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Kutatási zárójelentés. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020). Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Strype, J., Gundhus, H. I., Egge, M., & Ødegård, A. (2014). Perceptions of Interprofessional Collaboration. *Professions and Professionalism*, 4(3). <https://doi.org/10.7577/pp.806>

Widmark, C., Sandahl, C., Piuva, K., Bergman, D. (2011). Barriers to collaboration between health care, social services and schools. *International Journal of Integrated Care* 11:e124. doi: 10.5334/ijic.653

Willumsen, E. (2006). Leadership in interprofessional collaboration - the case of childcare in Norway. *Journal of Interprofessional Care*. 20(4):403–13.

**AZ OKTATÁS TERÜLETÉN
MEGNYILVÁNULÓ HÁTRÁNYOK
OKAI A SZOCIÁLIS ÉS FEJLESZTŐ
SZAKEMBEREK SZEMSZÖGÉBŐL**

Bevezetés

Jelen tanulmány célja, hogy a különböző, oktatás területén megnyilvánuló hátrányok hátterében rejlő főbb okokat a hátránykompenzáció területén dolgozó szociális szakemberek szempontjából megvizsgálja. E megközelítés oka, hogy a szociális szakembereket ebben a témában nem szokták megkérdezni, annak ellenére sem, hogy a hátránykompenzációban ők is aktívan részt vesznek.

Elemzésünk célja volt az is, hogy a szociális szakemberek véleményét összevevük a pedagógusok körében korábban mért eredményekkel, aminek jelentősége hipotézisünk szerint az – amit egyre több kutatás is alátámaszt –, hogy a hátránykompenzációban dolgozó szakemberek együttműködése alapvető fontosságú a célcsoport felzárkóztatásában. Az eredményes együttműködéshez álláspontunk szerint hozzájárulhat a különböző vélemények megismerése és egyeztetése a hátrányok okait illetően (is). Amennyiben ugyanis kialakul egyfajta megértés, esetleg konszenzus, akkor ez alapot nyújt a megfelelő beavatkozási eszközök kiválasztásához, és azok összehangolt alkalmazásához is. A kutatási program továbbá célként tűzte ki a hazai eredmények összevetését egy szomszédos ország adataival. Így a kérdőívet két körben kérdezték le: 2019-ben a magyarországi Baranya megyében 261 szociális területen dolgozó szakember körében, 2020-ban pedig a horvátországi Eszék-Baranya megyében 100 fő bevonásával a jóléti szociális központ, valamint iskolák és óvodák szakemberei körében. Bár a nemzetközi összehasonlítás módszertani okokból csak bizonyos összefüggések **esetén volt kivitelezhető**, hozott néhány érdekes eredményt, melyeket a jövőben érdemes lehet alaposabban is megvizsgálni.

I. Problémaérzékelés: oktatási hátrányokat befolyásoló tényezők azonosítása

Annak érdekében, hogy minden válaszadó ugyanazt értse oktatási hátrányokon, a kérdőívben ²⁴ az alábbi megfogalmazást szerepeltettük: „*oktatási hátrálynak tekintjük a rossz iskolai eredményeket és előmenetelt, a szükséges kompetenciák hiányát, a motivációhiányt, a magatartási problémákat, a túlzott mértékű igazolatlan hiányzást, az évismétlést, a lemorzsolódást.*” Elméleti kiindulópontunk szerint az oktatás, illetve az iskolai előmenetel területén tapasztalható hátrányok kialakulására és fennmaradására ható tényezők alapvetően három csoportra oszthatók: egyrészt a szülőkre és a család életkörülményeire, másrészt a gyerekekre, harmadrészt pedig az iskolára és oktatási rendszer egészére vonatkozó faktorokra (1. táblázat). Ezek a kategóriák megfeleltethetők különböző kétszintű nemzetközi modelleknek (részletesebben lásd Kiss, Vastagh 2020a).

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a korábban kutatott, oktatás területén dolgozó szakemberek (tanárok) véleménye mennyire tér el a szociális szakma képviselőinek meglátásaitól. Ennek érdekében a tényezők kialakításakor alapul vettük az OFI (2013-2014) által pedagógusok körében lekérdezett kérdőív számunkra releváns kérdéseit (Széll 2015, Szemerszki 2015, 2016), amit kiegészítettünk a szakirodalom alapján lényegesnek ítélt további kérdésekkel. Olyan tényezők összeállítására törekedtünk, melyek okokra, és nem következményekre kérdeznek rá (bár a kettőt gyakran nem könnyű elkülöníteni).

Tényező csoportok/ faktorok	A kérdőívben szereplő tényezők/itelemek
Iskolára, pedagógusokra vonatkozó tényezők	pedagógusok, oktatási szakemberek hiánya
	iskola alacsony együttműködési hajlandósága a többi intézménnyel (pl. gyermekvédelem, gyermekjólét, pedagógiai szakszolgálat)
	pedagógusok motiváltságának hiánya, kiégettsége

²⁴ A kérdőív több kérdésblokkot is tartalmazott. A kutatás és a minta ismertetését, valamint a többi téma feldolgozását lásd a kötetben (Győri 2020a, 2020b, Perpék et al. 2020, Perpék, Szászvai-Papp 2020a, 2020b, Kiss 2020b).

	szociális, fejlesztő és egyéb szakemberek hiánya
	osztályok homogén összetétele, szegregáció
	korszerű pedagógiai eszköztár, tudás hiánya
	iskola alacsony együttműködési hajlandósága a szülőkkel
	differentiált oktatás hiánya, nagy osztálylétszám
Gyerekekre vonatkozó tényezők	a gyermek kognitív képességeinek hiányosságai
	fogyatékoság, mentális problémák
	a gyermek társas kompetenciáinak hiányosságai (iskolai beilleszkedés, rossz viszony a tanárokkal, tanulókkal)
	a gyermek érzelmi kompetenciáinak hiányosságai
	a gyermek tanuláshoz való hozzáállása, motiváció hiánya
	magatartászavar, agresszív viselkedés (randalírozás stb.)
	iskolai/osztály szubkultúrák, kortárs csoportok rossz hatása
Szülőkre, családra vonatkozó tényezők	szülők negatív viselkedési mintái, nevelési elvei
	szülők alacsony szintű kognitív képességei, iskolázottság hiánya
	rossz anyagi körülmények, szegénység (lakhatás is)
	a gyermek elhanyagolása, bántalmazás
	szülők tanuláshoz való negatív viszonya
	szülők alacsony együttműködési hajlandósága az iskolával, a tanárokkal

1. táblázat Az oktatási hátrányokat befolyásoló tényezők

II. Statisztikai összefüggésvizsgálat a magyar mintában

A megkérdezett magyar szakemberek meghatározó része foglalkozik oktatási hátránykompenzációval: a pedagógiai szakszolgálatok munkatársai 80%-os, a család- és gyermekjóléti központ/szolgálat dolgozói 65%-os, a gyermekvédelmi központ/szakszolgálat munkatársai 48%-os arányban. A három szakmacsoportból álló sokaság válaszait több módszerrel is megvizsgáltuk. Többdimenziós skálázás és faktoranalízis segítségével azt elemeztük, hogy a szociális szakemberek problémaérzékelése valóban az előző fejezetben bemutatott három dimenzió mentén kristályosodik-e ki. Összesen 21 kérdést²⁵ használtunk fel az elméleti faktorok ellenőrzéséhez. A mögöttes látens struktúra felderítéséhez először a többdimenziós skálázás módszerével közelítettünk²⁶, majd első benyomásaink pontosítása érdekében faktoranalízis segítségével is megvizsgáltuk a válaszok közötti összefüggéseket. 3-tól 9 faktorig terjedően végeztünk számításokat (2. táblázat).²⁷ Az eredmények azt mutatták, hogy 2-5 látens faktor esetében a 21 változó összes varianciájából 60%-nál kevesebbet magyaráznak az eredményül kapott faktorok, míg 6-9 közötti faktorszám esetében meghaladják ezt az elfogadhatónak tekinthető arányt.

A faktorok tartalmi elemzése szintén azt támogatja, hogy az előzetesen elméletileg feltételezett három tényezőcsoporthoz képest valójában több dimenzióban gondolkodnak az általunk megkérdezett szociális és fejlesztő szakemberek. Bár a háromfaktoros megoldás is megerősíti az előzetes feltevéseinket, a hat- vagy a nyolcfaktoros megoldások tűnnek mind elméleti,

²⁵ Szerepeltettünk három „álkérdést”, amelyet csak a válaszadók „belső értékelési skálájának” kifizetésére szántunk, ezeket az elemzésből kihagytuk.

²⁶ ALSSCALE eljárás, Euklidészi távolságok alapján. Az eredmények szerint a válaszok már kétdimenziós térben is elfogadható módon leképezhetők ($S\text{-stress}=0,19$), de statisztikai értelemben véve igazán jó eredményekhez inkább a három- vagy négydimenziós leképezés vezetne ($S\text{-stress}<0,1$).

²⁷ A faktoranalízist főkomponens-elemzés módszerével hajtottuk végre, varimax (ortogonális) rotációval. A KMO és a Bartlett-teszt alapján az adathalmaz igen alkalmasnak mutatkozott az elemzés elvégzésére.

mind pedig statisztikai szempontból meggyőzőknek²⁸. Ezek abban a tekintetben térnek el egymástól, hogy elkülönítik vagy egyben tartják-e az „iskola és pedagógia”, illetve a „szegénység és kulturális tőke” faktorok két-két összetevőjét.

Elméleti faktorok	2 faktor	3 faktor	4 faktor	5 faktor	6 faktor	7 faktor	8 faktor	9 faktor
Iskolára, pedagógusokra vonatkozó tényezők	iskola & intézmény rendszer	iskola & pedagógia	iskola & pedagógia	iskola & pedagógia	iskola & pedagógia	iskola-rendszer	iskola-rendszer	iskola-rendszer
						pedagógiai hiányosságok	pedagógiai hiányosságok	pedagógiai hiányosságok
				iskolai szegregáció	iskolai szegregáció	iskolai szegregáció	iskolai szegregáció	iskolai szegregáció
Gyerekekre vonatkozó tényezők	család & gyerek	gyerek deviancia éességek	gyerek - képességek	gyerek - képességek	gyerek - képességek	gyerek - képességek	gyerek - képességek	gyerek - képességek
				gyerek - deviancia	gyerek - deviancia	gyerek - deviancia	gyerek - deviancia	gyerek - deviancia
Szülőkre vonatkozó tényezők	család & gyerek	szülő deviancia depriváció	gyerek & szülők - deviancia	gyerek & szülők - deviancia	szülői attitűdök	szülői attitűdök	szülői attitűdök	szülői attitűdök
					szegénység & hiányos kulturális tőke	szegénység & hiányos kulturális tőke	hiányos kulturális tőke	hiányos kulturális tőke
			szegénység	szegénység		szegénység	szegénység	

2. táblázat Az oktatási hátrányokhoz vezető tényezők struktúrája eltérő faktorszámok esetén

A kialakított faktorokat a szakemberek munkahelyei szerint vetettük össze egyutas varianciaanalízissel. Ennek során sem a háromfaktoros, sem pedig a

²⁸ A négy- és ötfaktoros modellek esetében ugyanis összekeverednek egy faktorban a gyerekekre és szüleikre vonatkozó változók, amelyek pedig mind elméletileg, mind

nyolcfaktoros megoldás esetében nem mutatkoztak szignifikáns eltérések munkáltatók szerint. Ennek ellenére kiemelhető, hogy a pedagógiai szakszolgálat munkatársainak véleményei között kicsit erőteljesebben fogalmazódnak meg az oktatási rendszerrel, illetve az oktatási rendszer és a család együttműködésével kapcsolatos problémák, míg a család és gyermekjóléti központ, illetve szolgálat munkatársai, valamint a gyermekvédelmi szakemberek szemében

pedig a többi faktorelemzés eredményei alapján elkülönülni látszanak. A kilencfaktoros változatot pedig azért vetettük el, mert ott feltűnik egy olyan önálló faktor, amelynek tartalmi-elméleti értelmezése nem egyértelmű.

a legfontosabbnak inkább a családi kultúrával, szocializációval kapcsolatos problémák. Ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy az egyes szakemberek problématérképei között felfedezhetőek jelentős eltérések (Kiss, Vastagh 2020a), de úgy tűnik, hogy ezeket nem a munkahely határozza meg.

III. Problémaérzékelés a hátrányok okait illetően a magyar és horvát eredmények tükrében

Kérdőívünkben a hátrányok kialakulására gyakorolt befolyást tényezőnként iskolai osztályzatokkal kellett értékelniük a megkérdezetteknek (1. ábra). Összességében elmondható, hogy a szakemberek véleménye alapján az az – egyébként szakirodalmak által alátámasztott – álláspont körvonalazódik, hogy a probléma gócpontja a családi háttérben keresendő (lásd még pl. Woessmann 2004, Róbert 2004, Kertesi, Kézdi, 2012, OECD 2018). A megadott válaszlehetőségek alapján a szakemberek a legmagasabbra a szülők viselkedési mintáinak befolyását értékelték, emellett a gyermekek tanuláshoz való hozzáállását, motivációit, valamint a társas kompetenciák hiányának hatásait is sokan magasra értékelték²⁹ (Az első három item akkor sem változott érdemben, amikor azt kértük, hogy válasszák ki a legfontosabb öt tényezőt.³⁰) A szociális és fejlesztő szakemberek véleményét a pedagógusokéval összevetve azt találtuk, hogy ők szintén a szülők és gyerekek hozzáállását nevezték meg a legfontosabb befolyásoló tényezőként (Széll 2015).

Mintánkban továbbá a szakemberek igen magasra értékelik a gyermek elhanyagolásának, bántalmazásának szerepét, ami vélhetően összefügg különböző alkohol- és drogproblémákkal is. Itt bizonyosan erősen meghatározó az általunk kérdezett szakemberek tevékenységi területe, hiszen munkakörükből adódóan ők elsősorban a „problémás” szülőkkel találkoznak.

Az iskolára és a pedagógusokra irányuló kérdések vizsgálatakor azt kaptuk, hogy a többség megítélése viszonylag pozitív. Ez azt jelenti, hogy – a pedagógusok körében végzett felmérésekhez hasonlóan (pl. Széll 2015, Fejes 2018) – a szociális és fejlesztő szakemberek többsége sem „okolja” az iskolát, a pedagógusokat vagy a pedagógiai módszereket a hátrányok kialakulásáért. Ez annak tükrében különösen érdekes eredmény, hogy a

²⁹ A motiváció és az affektív tényezők meghatározó jelentőségéről a tanulmányi eredményesség terén lásd többek között: Creemers et al., 2010, Józsa, Fejes 2012, Fejes 2015 Szemerszki 2015.

³⁰ Negyediként ebben a rangsorban a gyerekek kognitív képességeit tették felelőssé a szakemberek, ötödik helyen pedig a pedagógusok, oktatási szakemberek hiánya áll.

témával foglalkozó szakirodalom a hátrányok elmélyítésében nagy szerepet tulajdonít az oktatási rendszer szelektivitásának (lásd pl. Fejes, Szűcs 2018). A látszólagos ellentmondás egyik lehetséges magyarázata, hogy nem a problémák elmélyítésére és fenntartására, hanem azok kialakulására kérdeztünk rá. Felmerül ugyanakkor annak a lehetősége is – bár ezt mindenképpen ellenőrizni szükséges -, hogy a pedagógusokhoz hasonlóan a szociális szakemberek körében is létezik egyfajta probléma-hárítás, „mundér-becsület”.



1. ábra Mennyiben járulnak hozzá az alábbi tényezők az oktatás területén érzékelhető hátrányok kialakulásához? (átlagok, 1= egyáltalán

nem, 5=teljes mértékben, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

Érdekes kérdés ugyanakkor, hogy a magyar mintában a „rossz anyagi körülmények, szegénység” tényező szerepének jelentősége igen

alacsonynak tűnik (csupán 21-ből a 19. helyen áll), és a szülők alacsony iskolai végzettsége, kompetenciái is hátul állnak a sorban.

A horvátországi adatok alapján igen markáns eltérések láthatók a magyar mintához képest az oktatási hátrányok kialakulásának okait illetően (1. ábra). A legnagyobb, illetve legfontosabbnak tűnő eltérés a „rossz anyagi körülmények, szegénység” tényezővel kapcsolatban mutatkozik. Míg ugyanis a horvát szakemberek az – értékelések átlagai alapján - első helyre sorolták, addig a magyar mintában a rangsor végén, a 19. helyen szerepel ez az állítás. Alapvető különbség van tehát a hátrányok kialakulásával kapcsolatos álláspontokat illetően a két ország szakemberei között: míg a magyar szakemberek elsősorban a szülők negatív viselkedési mintáit és nevelési elveit teszik felelőssé, addig a horvát szakemberek egy materiális tényezőt, a megélhetési körülményeket okolják.

A „gyerek tanuláshoz való hozzáállása, motiváció hiánya” tényező tekintetében hasonló volt a szakemberek véleménye: a horvát rangsorban a második, a magyar mintában a negyedik helyen szerepelt ez az item. Jelentős ugyanakkor az eltérés a „gyerek érzelmi kompetenciáinak hiányossága” tényezőt illetően, amit a horvát szakemberek az értékelések átlaga alapján a harmadik helyre soroltak, a magyar mintában csak a 16. helyen szerepel a rangsorban. Nagy különbség mutatkozik a „magatartászavar, agresszív viselkedés” kapcsán is, ami a horvát adatok alapján a rangsor negyedik, míg a magyar értékek szerint csak a 11. helyen szerepel.

Számottevő továbbá a különbség az oktatás strukturális jellemzőivel, illetve az oktatás minőségével kapcsolatban a két országban mért értékek között. A „differentiált oktatás hiánya, nagy osztálylétszám” a „korszerű pedagógiai eszköztár, tudás hiánya” és a „pedagógusok motiváltságának hiánya, kiégettsége” valamint a „pedagógusok, oktatási szakemberek hiánya” is jóval kedvezőbb megítélést kapott a horvát átlagok alapján, mint a magyar eredmények szerint. A magyar és horvát szakemberek megítélése közötti különbség okait jelen kutatás keretein belül nincs módunk részletesen feltárni, ugyanakkor kézenfekvő magyarázatok lehetnek az oktatásra fordított állami kiadások mértéke, illetve a nemzetközi felmérésekben mutatott iskolai teljesítmények közötti különbségek is.

Jelentős volt a különbség a szülők megítélése között is a horvát értékek javára: mind a „szülők tanuláshoz való negatív viszonya”, mind a „szülők alacsony szintű kognitív képességei, iskolázottság hiánya” és a „szülők

alacsony együttműködési hajlandósága az iskolával, a tanárokkal” tényezőt kevésbé okolták a hátrányok kialakulásáért, mint a magyar szakemberek.

Összegzés és ajánlások

Kutatásunk az oktatási hátrányok kialakulásának okait vizsgálja azon magyar és horvát szakemberek szempontjából, akik a családsegítés, gyermekvédelem és a pedagógiai szakszolgálatok oldaláról, direkt vagy indirekt módon végeznek hátránykompenzációs tevékenységet. A horvátországi adatok jó viszonyítási pontot szolgáltatnak a magyarországi intézményrendszer működésének és megítélésének értékeléséhez, hiszen többé-kevésbé hasonló gazdasági fejlettségű és társadalmi problémákkal bíró szomszédos országról van szó. Ahhoz azonban nincs elegendő információnk, hogy szakpolitikai ajánlásokat tegyünk a horvát adatok alapján, így ezeket csak Magyarországra vonatkozóan fogalmazzunk meg.

A problémák feltérképezésekor azt találtuk, hogy a magyar szakemberek a szülői mintákat és viselkedésmódot, továbbá a gyermek tanuláshoz való hozzáállását és társas kompetenciáinak hiányosságait teszik elsődlegesen felelőssé a tanulmányi hátrányok kialakulásáért.

A horvátországi adatok ugyanakkor igen markáns eltéréseket jeleznek az oktatási hátrányok kialakulásának okait illetően. A legnagyobb, illetve legfontosabbnak tűnő eltérés a „rossz anyagi körülmények, szegénység” tényezővel kapcsolatban mutatkozik. Míg ugyanis a horvát szakemberek az első helyre sorolták, addig a magyar mintában a rangsor végén szerepel ez az állítás. Azaz: míg a magyar szakemberek elsősorban a családi háttérre, ezen belül a szülők viselkedési mintáit teszik felelőssé, addig a horvát szakemberek a család anyagi háttérét, a megélhetési körülményeket. Jelentős továbbá a különbség az oktatás strukturális jellemzőivel, illetve az oktatás minőségével kapcsolatban a két országban mért eredményeket illetően. Ezek a tényezők jóval kedvezőbb megítélést kaptak a horvát szakemberek körében, mint a magyarokéban.

A nemzetközi és hazai szakirodalomban is egyértelmű az összefüggés az iskolai teljesítmény és a családi háttértényezők között, melyek jellemzően a család anyagi és kulturális tőkéjével hozhatók összefüggésbe (pl. szülő végzettsége és státusza, könyvek száma, számítógép, kulturális tevékenységek, üdülés stb.). Emellett – szintén a szakirodalom szerint – a szülők gyermekkel kapcsolatos elvárásainak (társadalmi tőke) és tanuláshoz való viszonyának is nagy szerepe van a gyerekek iskolai eredményességében. Az általunk megkérdezett magyar szakemberek ennek

ellenére a „rossz anyagi körülmények, szegénység” tényező szerepét igen alacsonyra értékelték (csupán a 19. helyen), és a szülők alacsony iskolai végzettsége, kompetenciái is csak a középmezőny végén helyezkednek el. A szakemberek ugyanakkor a szülők tanuláshoz való negatív hozzáállását – a szakirodalommal összhangban – komoly problémának ítélték. Ezek alapján azt javasoljuk, hogy a szakemberek számára legyen biztosítva minél több idő és kapacitás a tanulói motiváció, a szülői kompetenciák és a társas kompetenciák erősítésére.

Azt tapasztaltuk, hogy a szakemberek véleménye nem különbözik jelentősen annak függvényében, hogy a szakemberek milyen területen, milyen célcsoporttal dolgoznak, illetve végeznek-e hátránykompenzációs tevékenységet vagy sem. Ennek ellenére kiemelhető, hogy a pedagógiai szakszolgálat munkatársainak véleményei között kicsit erőteljesebben fogalmazódnak meg az oktatási rendszerrel, illetve az oktatási rendszer és a család együttműködésével kapcsolatos problémák, míg a család- és gyermekjóléti, valamint a gyermekvédelmi szakemberek szemében a legfontosabbnak inkább a családi kultúrával, szocializációval kapcsolatos problémák. Ezen különbségek nyilvánvalóan a szakemberek eltérő feladatköréből és az általuk kezelt problémák különböző jellegéből is fakadnak. Ezek alapján javasoljuk, hogy a hátránykompenzációban együtt dolgozó szakemberek között legyen lehetőség szakmaközi - akár ágazati – egyeztetésre, fórumra a témában. Amennyiben megvitatják a hátrányokhoz vezető okokat és valamilyen konszenzus alakul ki ezügyben, könnyebb lesz megtalálni a kompenzáció módját is, illetve mindenki megismerhetné a másik szakmacsoport beavatkozási lehetőségeit, módjait.

Az iskola és a pedagógusok szerepének megítélése a hátrányok kialakulásának folyamatában viszonylag pozitív, azaz a magyar szociális és fejlesztő szakemberek kevésbé teszik felelőssé az iskolát, a pedagógusokat vagy a pedagógiai módszereket ebben a tekintetben. A hátrányok kialakulási okai között ugyanakkor a pedagógusok szakmai felkészültségének kicsi, viszont motiváltságuk szintjének és a pedagógushiánynak viszonylag nagy befolyást tulajdonítanak. A legalapvetőbb megoldandó probléma a pedagógusok számának növelése, a pedagógushiány csökkentése lenne. Emellett, mivel az általunk megkérdezett szakemberek megítélése szerint a pedagógusok motiváltsága és kiégettsége fontos probléma, ajánljuk, hogy nagyobb hangsúly kerüljön a pedagógusok - hátránykompenzáció lehetőségeivel és módszereivel kapcsolatos - képzése mellett motiváltságuk fenntartására, illetve növelésére is. Végül: a problémák szakemberek általi

érzékelése és értelmezése további vizsgálatokat igényelne, mivel ez segíthet hozzá olyan szakmai (tovább)képzések megalapozásához, amelyek támogathatják a szociális szakembereket abban, hogy adekvát eszközöket hatékonyan legyenek képesek alkalmazni a problémák megoldásában.

Hivatkozások

Creemers, B. P.M., Kyriakides, L., Sammons, P. (2010): The state of the art of Educational Effectiveness Research: challenges for research methodology, In: Creemers, B. P.M., Kyriakides, L.s, Sammons, P. (2010) (eds.) Methodological Advances in Educational Effectiveness Research, New York, Ruthledge

Fejes J. B. (2018): A deszegregációval kapcsolatos vélemények befolyásolási lehetőségei a pedagógusok körében. In: Fejes J. B., Szűcs N. (szerk.): Én vétkem. Helyzetkép az oktatási szegregációról. Szeged: Motivációs Oktatási Egyesület, 111-129.

Fejes J. B., Szűcs N. (szerk.) (2018): Én vétkem. Helyzetkép az oktatási szegregációról. Szeged: Motivációs Oktatási Egyesület, <https://mek.oszk.hu/18200/18263/18263.pdf> (letöltve: 2020.10.05.)

Győri Á. (2020a). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Győri Á. (2020b). Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Hanushek, E. A., Woessmann, L. (2011). The Economics of International

Differences in Educational Achievement. In: Hanushek, E. A., M., S., L. Woessmann, L. (ed.): *Handbooks in Economics*, Vol. 3, The Netherlands: North-Holland, 89-200.

Hanushek, E. A., Woessmann, L. (2014). *Institutional Structures of the Education System and Student Achievement: A Review of Cross-country Economic Research*, In: Strietholt, Rolf, Bos, Wilfried, Gustafsson, Jan-Eric, Rosen, Monica (Eds.) *Educational Policy Evaluation through International Comparative Assessments*, Munster – New York, Waxmann: 145-175.

Józsa K., Fejes J. B. (2012.) *A tanulás affektív tényezői*. In Csapó B. (szerk.) *Mérlegen a magyar iskola*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 367–406.

Kertesi G., Kézdi G. (2012). *A roma és nem roma tanulók teszteredményei közti különbségekről és e különbségek okairól*. *Közgazdasági Szemle*, LIX, 798–853.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). *Az iskolai teljesítményt és előmenetelt hátrányosan befolyásoló tényezők megítélése a szociális szakemberek nézőpontjából*, *Társadalomtudományi Szemle (socio.hu)*, 2020/1. pp. 45-73., <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2020.1.45> (letöltés: 2020.10.05.)

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). *Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből*. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

OECD (2018): *Equity in Education: Breaking Down Barriers to Social Mobility*, PISA, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264073234-en> (letöltve: 2020.10.05)

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). *Kutatási zárójelentés*. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). *Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról*. In: *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Róbert P. (2004). Iskolai teljesítmény és társadalmi háttér nemzetközi összehasonlításban. In Kolosi T., Tóth I. Gy., Vukovich Gy. (szerk.). Társadalmi Riport 2004. Táarki, Budapest, 193–205.

Rumberger, R. W., Lim, S. A. (2008). Why Students Drop Out of School: A Review of 25 Years of Research, California Dropout Research Project, Santa Barbara <https://www.issuelab.org/resources/11658/11658.pdf> (letöltés: 2020.10.05.)

Szemerszki M. (2015). A tanulói eredményesség dimenziói és háttértényezői, In. Szerk.: Szemerszki M., Eredményesség az oktatásban – Dimenziók és megközelítések. Budapest, Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet, http://ofi.hu/sites/default/files/attachments/1505765_eredmenyesseg_az_oktatásban_beliv.pdf (letöltés: 2020.10.05.)

Szemerszki M. (szerk.) (2016). Hátrányos helyzet és iskolai eredményesség. Az általános iskolák hátránykompenzáló lehetőségei. Budapest: Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet (ISBN 978-963-682-996-4)

Széll K. (2013). Factors Determining Student Achievement. Hungarian Educational Research Journal, 3(3) 55–6.

Széll K. (2015). Iskolai eredményesség és tanári attitűdök. In. szerk. Szemerszki, M. Eredményesség az oktatásban

Woessmann, L. (2004). How Equal are Educational Opportunities? Family Background and Student Achievement in Europe and the United States (September 2004). IZA Discussion Paper No. 1284. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=586784>

KISS MÁRTA – VASTAGH ZOLTÁN

**AZ OKTATÁSI HÁTRÁNYOK
KOMPENZÁCIÓJÁNAK ESZKÖZEI
A SZOCIÁLIS ÉS FEJLESZTŐ
SZAKEMBEREK OLVASATÁBAN**

Bevezetés

Tanulmányunkban az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok (iskolai sikertelenség, bukások, lemorzsolódás, továbbtanulás hiánya stb.) kompenzálására közvetett és közvetlen módon ható eszközöket vizsgáljuk a szociális és fejlesztő szakemberek nézőpontjából. A három szakmacsoportra kiterjedő, 261 fős Baranya megyei vizsgálat alapján a pedagógiai szakszolgálatok, a család- és gyermekjóléti központok vagy szolgálatok, valamint a gyermekvédelmi központ és szakszolgálat munkatársainak meghatározó része végez ilyen jellegű tevékenységet. Hipotézisünk szerint a tanárok, a fejlesztő és szociális szakemberek együttműködése, összehangolt cselekvése alapvető fontosságú a hátrányok kompenzálásának sikerességében, ezért tartjuk fontosnak ez utóbbi célcsoportok véleményének és tevékenységeinek feltárását ezen a téren. Kapcsolódva az előző, a hátrányok kialakulásához vezető okokat elemző **írásunkhoz** (Kiss, Vastagh 2020a), jelen tanulmány a kompenzáló eszközök vizsgálatát tűzi ki célul.

Összegezzük az eszközök hatékonyságával kapcsolatos véleményeket, majd ezeket összevetjük az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okaiból képzett faktorokkal. Tesszük ezt azért, hogy a gyakorlatban is hasznosítható következtetéseket vonjunk le a hátrányok okainak és azok kompenzálására alkalmazott eszközök megfeleltetése alapján. Vizsgáljuk továbbá a szakemberek részvételét a hátránykompenzációs tevékenységekben, illetve feltárjuk az oktatási, nevelési intézmények kompenzáló szerepéről alkotott véleményüket is. Ahol ez lehetséges, a magyar szakemberek válaszait összevetjük a 100 fős horvát mintán lekérdezett adatokkal is.

I. Az iskolai sikerességet segítő eszközök és intézmények megítélése magyar–horvát összehasonlításban

1.1 A hátránykompenzációs eszközök megítélése

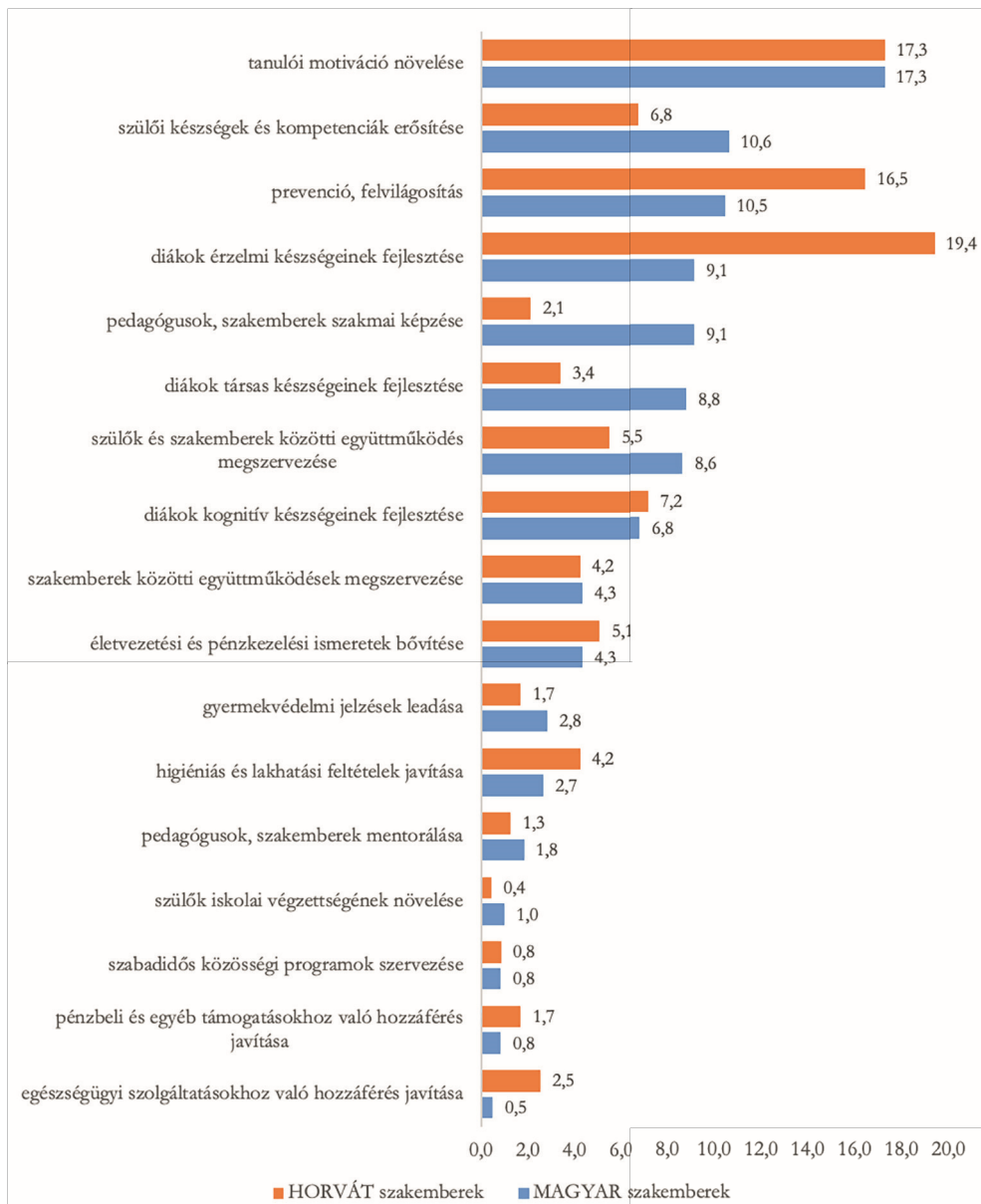
Az oktatási hátrányok kialakulásának okaihoz hasonlóan a problémák megoldásának lehetséges eszközeit ³¹ is rangsorolták a válaszadók. Eredményeink alapján a **magyar** szakemberek szerint a „tanulói motiváció növelése” a leghatékonyabb kompenzációs eszköz, amit a szülői készségek és kompetenciák növelése, majd a prevenció és felvilágosítás követ (1. ábra). Ezután ugyanolyan esetszámmal szerepel a szakemberek, pedagógusok képzése, illetve a diákok érzelmi és társas kompetenciafejlesztése, ami jóval meghaladta a diákok kognitív kompetenciafejlesztésére érkező említések számát.

A kompenzáló eszközök esetében a szülők – és így a gyermek - kulturális és anyagi tőkét növelő tényezők hátul „kullognak” a sorban. Meglepő ez annak tükrében, hogy a szakirodalom fontosnak tartja a családi háttér befolyásoló tényezőket (lásd pl. Woessmann 2004, Róbert 2004, Kertesi, Kézdi 2012, OECD 2018); ilyen pl. a szülők iskolai végzettsége, vagy a család anyagi helyzete. Az ezekhez kapcsolható eszközöket – pl. a szülők iskolázottsági szintjének emelése; a szegénység mérséklésére vonatkozó pénzügyi és egyéb juttatások; a kulturális, szabadidős programok biztosítása - a szakemberek nem sorolták a legfontosabb tényezők közé.

A problémák és eszközök egymásra vetítése az első említés tekintetében mutat némi eltérést, ugyanakkor összességében viszonylagos konzisztenciát mutatnak a válaszok. Míg a hátrányok kialakulásának legfőbb okát a szülői viselkedésben és mintákban látja a magyar szakemberek többsége, addig az

³¹ Az iskolai sikerességet növelő eszközök listáját a szakirodalmi előzmények és korábbi terepmunkák tapasztalatai alapján állítottuk össze.

eszközök tekintetében a gyerekekre vonatkozó tanulói motivációt említették első helyen, másodikként pedig a szülői készségek és kompetenciák fejlesztését. A harmadik helyen áll a prevenció és felvilágosítás eszköze, amely elsősorban a gyerekekre vonatkozott, ugyanakkor a szülők esetében is releváns lehet.



1. ábra Az egyes eszközök hátránykompenzációban betöltött szerepe (% ,emléktéseinek száma, az összes emléktés arányában, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

Míg a hátrányok kialakulásának okai között a szakemberek felkészültsége és eszköztára hátul szerepelt a sorban, addig a beavatkozások tekintetében

előkelő, negyedik helyen szerepel. Ez azt jelentheti, hogy a probléma keletkezését a szakemberek elsősorban a családi háttérrel kötik össze és az iskola, valamint a tanárok szerepét alulértékelik e tekintetben ³², a hátránykompenzáció terén a diákok motiválása és a szülői kompetenciák növelése mellett a felkészült szakembereknek, pedagógusoknak is fontos szerepet tulajdonítanak.

A magyarokkal szemben a **horvát** szakemberek közül a hátránykompenzáció eszközeként a legtöbben a „diákok érzelmi kompetenciafejlesztését” említették, ami esetükben összhangban áll a problémák sorrendjével. Ugyanakkor a „tanulók alacsony motivációja” a problémák rangsorában kicsit hátrébb áll (hatodik helyen), míg a kompenzációs eszközök listáján a motiváció növelése a második helyre került. Emellett a horvát szakemberek legalább ennyire fontosnak ítélik (az első és második említések alapján) a prevenciót és a felvilágosítást, ami összességében nagyon hasonló említésszámmal szerepelt, mint az előző eszköz. A fentiek mellett a „diákok kognitív kompetenciafejlesztését”, valamint a „szülői készségek és kompetenciák erősítését” is fontos eszköznek vélik. (1. ábra)

Az első öt eszközt illetően elég nagy volt a magyar és horvát szakemberek között az „összhang”. Az ötből négy tétel átfedésben van, és csupán a „diákok kognitív készségeinek fejlesztése” szerepelt a magyar rangsorban hátrébb (de hozzá kell tenni, hogy magas említésszámmal). Ugyanakkor a magyar listán előkelő helyen szereplő „pedagógusok, szakemberek szakmai képzése, kompetenciafejlesztése” item megítélése a horvát említésekhez képest egészen hátul szerepel. Ez két dolgot jelenthet: vagy azt gondolják, hogy a pedagógusok fejlesztése és képzése nem hatékony módszer a hátrányok leküzdésében, vagy azt, hogy nem itt kell keresni a problémákra a megoldást.

A horvát adatok alapján a hátrányok okai között előkelő helyen szerepel a „szegénység és a rossz megélhetési körülmények” tényező. Ugyanakkor az eszközök rangsorában az erre irányuló közvetett és közvetlen tényezők a lista közepén, illetve a második felében helyezkednek el. Az „életvezetési és

³² Korábbi elemzésünk alapján (Kiss, Vastagh 2020b) a szociális és fejlesztő szakemberek többsége – a pedagógusok körében végzett felmérésekhez hasonlóan (Széll 2015, Fejes 2018) – sem „okolja” az iskolához kötődő tényezőket, pl. a pedagógiai módszereket a hátrányok kialakulásáért.

penzkezelési ismeretek bővítése” és a „higiéniás és lakhatási feltételek javítása” a rangsor közepén, míg a „pénzbeli és egyéb támogatásokhoz való hozzáférés javítása” a vége felé szerepel (de még mindig jóval előbb, mint a magyar mintában).

A szegénység (és a gyermek kedvezőtlen családi háttere) tudvalevően erős összefüggést mutat a szülők alacsony iskolai végzettségével. Érdekes, hogy ennek ellenére mind a magyar, mind a horvát szakemberek hátra sorolták a kompenzáló eszközök listáján a szülők végzettségének növelését, továbbá – kevésbé meglepő módon – a társadalmi tőke felhalmozására irányuló közvetettebb eszközöket (pl. szabadidős programok) is.

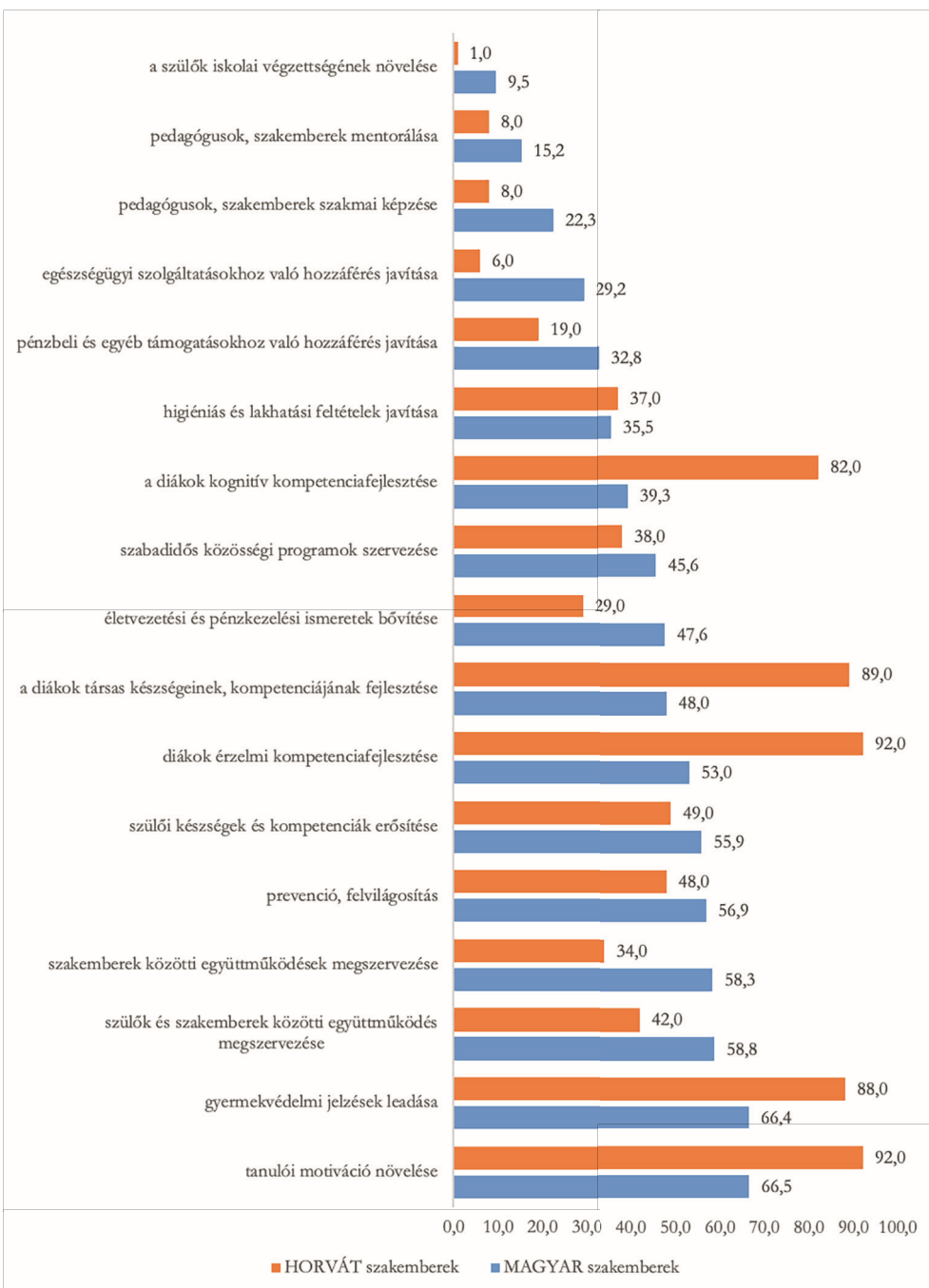
1.2 A hátránykompenzációban betöltött szerep és az oktatási, nevelési intézmények megítélése

A hátránykompenzációs eszközöket a szakemberek feladatkörei alapján is megvizsgáltuk aszerint, hogy a megkérdezettek melyeket alkalmaznak rendszeresen a munkájuk során. Azt tapasztaltuk, hogy az egyenletesebb magyar eloszlással szemben a horvát szakemberek körében öt tevékenység magasan kiugró értéket mutat, amelyekben szinte az összes megkérdezett részt vesz.

Az eredmények azt mutatják, hogy a **magyar** szakemberek kétharmada ítéli saját feladatkörébe tartozónak a gyermekvédelmi jelzések leadását és a tanulói motiváció növelését. A csoport több mint fele vállalja fel a szakemberek közötti, illetve a szülők és szakemberek közötti együttműködés megszervezését, a prevenciót és felvilágosítást, a szülői készségek és kompetenciák erősítését, továbbá a diákok érzelmi kompetenciafejlesztését. A hátrányok kialakulásában közrejátszó tényezők között nagyon fontosnak tartott társas kompetencia-fejlesztést azonban a szakemberek alig fele érezte csak saját feladatkörébe tartozónak.

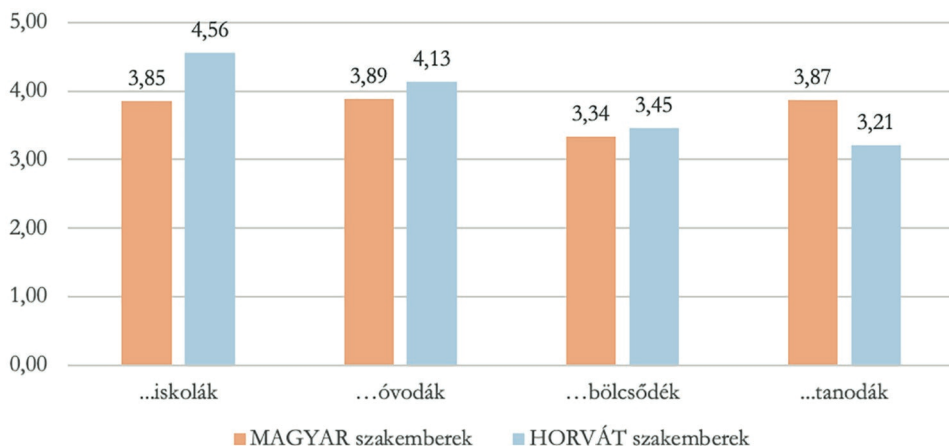
A **horvát** szakemberek körében mért eredmények azt mutatják, hogy 90% körüli a részvételi arány a tanulói motiváció növelése, a gyermekvédelmi jelzések leadása, és a diákok érzelmi-, társas- és kognitív kompetenciafejlesztése tevékenységek terén. Ez utóbbi három feladat esetében különösen nagy az eltérés a magyar és horvát adatok között, a magyar megkérdezetteknek ugyanis csupán 50-70%-a vesz részt ezekben. A különböző – szakemberek egymás közötti, valamint szülőkkel történő -

együtműködések megszervezését viszont a magyar szakemberek végzik magasabb arányban. Emellett az „egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítását” és az „életvezetési és pénzügyi ismeretek bővítését” is jóval többen tekintik feladatuknak a magyar mintában, mint a horvátban. (2. ábra) Az eltérések több dologra is utalnak: egyrészt a megkérdozett magyar és horvát szakemberek eltérő összetételére, másrészt a szociális rendszer különböző sajátosságaira és feladatköreire. Vannak ugyanakkor közös pontok: a gyermekvédelmi jelzések leadása, a tanulói motiváció növelése és az érzelmi kompetenciafejlesztés terén mindkét célcsoport aktív, 50% fölötti részvételt mutat.



2. ábra. A magyar és horvát szakemberek feladatkörébe tartozó hátránykompenzációs módszerek (% , $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$) A kérdőívben felsoroltak közül jelen tanulmányban a mindkét országban

jelen levő nevelési és oktatási intézményekre koncentrálunk. A hátránykompenzációs szerep értékelésekor a **magyar** szakemberek összességében első helyen az óvodát, majd a tanodát jelölték meg. Az iskola, aminek klasszikusan kompenzálnia kellene a családból hozott hátrányokat, harmadik helyen áll, és nem érte el a „jó” megítélést sem (Ehhez azonban hozzá kell tennünk, hogy nagyon kicsi az eltérés az intézmények megítélésére vonatkozó átlagok között.) A **horvát** mintában az iskola kifejezetten jó minősítést kapott, és az óvoda értékelése is magasabb, mint a magyar szakembereké. Összességében elmondható, hogy a horvát szakemberek körében egyértelműen jobb a nevelési és oktatási intézmények hátránykompenzációban betöltött szerepének megítélése.



3. ábra. Mit gondol, az alábbiakban felsorolt intézmények milyen mértékben képesek/alkalmasak a felzárkóztatásra, az oktatási hátrányok csökkentésére? (átlagok, 1 = egyáltalán nem, 5 = teljes mértékben,

$N_{MAGYAR}=261, N_{HORVÁT}=100$)

II. Az oktatási hátrányok kialakulásának okai és az iskolai sikerességet elősegítő eszközök közötti összefüggések

Az iskolai sikerességet elősegítő hátránykompenzációs eszközök számbavétele után arra is kíváncsiak voltunk, hogy ezek kapcsolatban állnak-e azokkal az okokkal, amelyeket a szakemberek megjelöltek (lásd Kiss, Vastagh 2020a). A kapcsolat felderítése érdekében az oktatási hátrányokhoz vezető konkrét okokat megfeleltettük a nemzetközi szakirodalomban (Rumberger, Lim 2008:93-95, 96-98) megjelölt tényezőcsoportoknak, amelyek alapján faktoranalízis segítségével nyolc faktort sikerült empirikusan is beazonosítanunk³³ a **magyar** mintában (vö. Kiss, Vastagh 2020b). Ezek a faktorok:

1. az iskolában dolgozó szakemberekkel, és az intézményi együttműködéssel;
2. a gyerekek viselkedésével, hozzáállásával és motivációjával;
3. a szülői attitűdökkel, viselkedési mintákkal;
4. az oktatás-módszertani hiányosságokkal;
5. a gyermekek képességeivel, kompetenciáival;
6. az iskolai szegregációval;
7. az anyagi szegénységgel;
8. és az alacsony szintű kulturális tőkével kapcsolatos tényezőket foglalták magukban.

Az iskolai sikerességet befolyásoló eszközök és az okok közötti összefüggéseket keresztábra elemzés segítségével vizsgáltuk meg. Ennek érdekében a nyolc, folytonos eloszlású magas mérési szintű faktort nyolc, háromkategóriás alacsony mérési szintű változóvá alakítottuk, amelyek a „*kevésbé fontos*”, a „*közepesen fontos*”, és a „*fontos*” értékeléseket fejezik ki. Az eredmények közül csak a szignifikáns ($\chi^2 \leq 0,05$) és logikailag jól értelmezhető, témánk szempontjából releváns összefüggéseket ismertetjük.

³³ A faktoranalízist varimax rotációval végeztük el. A KMO és a Bartlett-tesztek alapján az adatbázis alkalmas volt az elemzés elvégzésére.

II.1 Az iskolával, tanárokkal és oktatási módszerekkel kapcsolatos összefüggések

Az első faktorba az *iskolában dolgozó szakemberek hiányával és motiváltságával, valamint az intézményi együttműködéssel*³⁴ kapcsolatos tényezők tartoznak. Kevésbé meglepő, hogy e faktor tényezői, valamint a pedagógusok, szakemberek szakmai képzése és kompetenciafejlesztése összevetésekor szignifikáns kapcsolat mutatkozott (Cramer $V=0,232$). Ez azt jelenti, hogy azok a megkérdezett szakemberek, akik nagyobb mértékben teszik felelőssé a pedagógus- és szakemberhiányt, a kiégettséget és az iskolai együttműködések hiányát az oktatási hátrányok kialakulásában, nagyobb eséllyel sorolták a pedagógusok, szakemberek szakmai képzésének, kompetenciafejlesztésének eszközét a leghatékonyabbak közé.

Az már kevésbé egyértelmű, hogy az okok e tényezőcsoportjával szignifikáns összefüggést mutat a szülői készségek és kompetenciák erősítése is. Itt is hasonló, de némileg gyengébb erősségű (Cramer $V=0,189$) kapcsolat figyelhető meg, mint a pedagógusok képzése esetén. Az összefüggés hipotézisünk szerint a pedagógusok és a szülők együttműködése és egymás hiányosságainak (vagy hiányának) kompenzálása, egymáshoz való viszonya szempontjából értelmezhető, de ennek igazolása további vizsgálatokat kívánna.

Emellett a gyerekek társas kompetenciáinak javítása is szignifikáns összefüggést mutat az iskolai tényezőkre utaló faktorial (Cramer $V=0,211$). Ezt az eszközt is azok ítélik leghatásosabbnak az iskolai sikeresség szempontjából, akik a pedagógusok és az iskola szerepét is fontosnak tartják.

Szintén az iskolához, ezen belül a tanárok által alkalmazott módszerekhez köthetők a negyedik faktor által tömörített tényezők, melyeket összefoglalóan „*oktatás-módszertani hiányosságoknak*” neveztünk el. Ez szignifikáns kapcsolatot mutat a diákok érzelmi kompetenciáinak az iskolai sikerességben betöltött szerepével összefüggésben (Cramer $V=0,251$). Ezzel kapcsolatban ugyanakkor érdekes mintázatot láthatunk: akik az oktatás-módszertani hiányosságoknak közepes jelentőséget tulajdonítanak, azok csak kevesen sorolták az érzelmi kompetenciák fejlesztését a legfontosabb eszközök közé (11,0%), ellenben mind azok, akik alacsony, mind pedig azok, akik magas jelentőséget tulajdonítanak ennek a faktornak, meglehetősen

³⁴ A szakmai együttműködések más szempontú elemzését lásd Perpék, Szászvai-Papp (2020a, 2020b).

nagy arányban sorolták a legfontosabb eszközök közé az érzelmi kompetenciák fejlesztését (34,4%, ill. 30,4%).

Szintén szignifikáns e faktor kapcsolata a prevenció, felvilágosítás (pl. lemorzsolódás, korai gyerekvállalás, pályaválasztás témában) eszközének megítélésével (Cramer $V=0,179$).

Összességében az oktatási hátrányok kialakulásában szerepet játszó iskolával kapcsolatos tényezők (tanárok mennyiségi és minőségi jelenlétének hiányához, illetve az általuk alkalmazott módszerekkel kapcsolatos hiányosságokhoz) megítélése és az alkalmazható eszközök hatékonyságának összefüggéseiről nagyon óvatos, és további vizsgálatokat igénylő következtetéseket vonhatunk le. Úgy tűnik, hogy erőteljesen megjelenik a tanárok, oktatásban résztvevő egyéb szakemberek hiányának és minőségi jelenlétének (pl. kiégés³⁵) problémája és a képzés, kompetenciafejlesztés eszközének szükségessége közötti kapcsolat. Emellett az elemzések azt mutatják, hogy a szakemberek értékelése mögött kapcsolat fedezhető fel az oktatási szakemberek hiánya és az általuk alkalmazott módszerek és a diákok társas- és érzelmi kompetenciafejlesztése, valamint a prevenció tevékenységük között.

II.2 A gyerekek viselkedésével és kvalitásaikkal kapcsolatos tényezők összefüggései

Az oktatási hátrányok *gyerekek viselkedésével, hozzáállásával és motivációjával* kapcsolatos faktorával szignifikáns összefüggést mutat a „gyerekek motiválása” eszköz hatékonyságának megítélése (Cramer $V=0,204$). Vagyis azok, akik szerint a gyerekek viselkedésével, hozzáállásával és motivációjával kapcsolatos problémák vezetnek nagy eséllyel az iskolai hátrányok kialakulásához, többen gondolják azt, hogy a gyerekek motivációjával hatásosan javítani lehetne iskolai sikerességüket.

A *gyermek képességeivel, kompetenciáival* kapcsolatos faktor – megint csak nem meglepő módon – szignifikáns kapcsolatot mutat (Cramer $V=0,209$) a diákok kognitív kompetenciafejlesztésének iskolai sikerességben betöltött szerepének megítélésével. Itt azok tartják legnagyobb arányban hatásosnak ezt az eszközt (30,8%), akik a hátrányok kialakulásában is nagy jelentőséget tulajdonítanak a gyerekek képességeinek. A gyerekek

³⁵ Lásd még Győri (2020a, 2020b).

motivációjával és kognitív kompetenciafejlesztésével kapcsolatban tehát alapvetően konzisztenciát mutatnak az összefüggések.

Összegzés és ajánlások

Összegzésként levonhatjuk a következtetést, hogy míg a **magyar** szakemberek a hátrányok kialakulásához vezető okokat elsősorban a családi háttérrel kötik össze és az iskola, valamint a tanárok szerepét alulértékelik, addig a hátránykompenzáció terén egyebek mellett a pedagógusok kompetenciafejlesztését is kiemelten fontosnak ítélik. A válaszok alapján a **horvát** szakemberek elsődlegesen a diákokra vonatkozó kompetenciafejlesztéseket és felvilágosítást helyeznék előtérbe, míg a **magyar** válaszadók a diákok motiválására helyeznék a hangsúlyt, valamint a szülői kompetenciákat és tanárok pedagógiai módszereit fejlesztenék. A családi kulturális tőkét növelő eszközöket, mint pl. a szülők iskolai végzettségének növelését vagy a szabadidős programok biztosítását mindkét mintában alacsonyra értékelték a megkérdezettek. Elképzelhető egy olyan szemlélet dominanciája, mely szerint a legkönnyebben elérhető, és gyorsabb hatást kifejtő módszereket – pl. a gyerekekre irányuló kompetenciafejlesztő eszközöket – preferálják a szakemberek szemben a hosszabb távú, bizonytalanabb eszközökkel szemben, mint pl. a szülői végzettség növelése. Ezt a hipotézist azonban további, a rövid- és hosszú távú hatást kifejtő eszközöket megkülönböztető kutatásokkal kell ellenőrizni.

Megvizsgáltuk, hogy a szakemberek mekkora arányban vesznek részt az egyes hátránykompenzáló tevékenységekben. Az eredmények szerint a **magyar** szakemberek kétharmada ítéli saját feladatkörébe tartozónak a gyermekvédelmi jelzések leadását és a tanulói motiváció növelését. Emellett a vizsgált csoport több mint fele vállalja fel a szülők és szakemberek, valamint a szakemberek egymás közötti együttműködésének megszervezését, a prevenciót és felvilágosítást, a szülői készségek és kompetenciák erősítését, továbbá a diákok érzelmi kompetenciafejlesztését. A **horvát** szakemberek 90% körüli aránya vesz részt a tanulói motiváció növelésében, a gyermekvédelmi jelzések leadásában és a diákok érzelmi-, társas- és kognitív kompetenciafejlesztésében. A többi tevékenységet ugyanakkor jóval kisebb arányban végzik, mint a magyar szakemberek.

Ezek után a hátrányok kialakulásához vezető okokból képzett faktorokat összevetettük a hátránykompenzáció lehetséges eszközeivel a **magyar** mintán. Ezek alapján az iskolák működésével kapcsolatban rajzolódtak ki a

legmarkánsabb összefüggések. A megkérdezettek tehát kapcsolatba hozzák az iskolák

125

egyes működési sajátosságait (pl. tanárhiány) és a pedagógiai módszerek hiányosságait a társas és érzelmi kompetenciafejlesztés, valamint a prevenció és felvilágosítás eszközeinek szükségességével, amelyeket hatékonynak tartanak a hátrányok kompenzálásában. Az összefüggések pontosabb felfejtéséhez további vizsgálatokra lenne szükség, de feltételezhető az iskolarendszer bizonyos szintű kritikája e területeken. Ezt támasztja alá az is, hogy az intézmények hátránykompenzációs szerepének értékelésében a magyar iskolák csak harmadik helyen végeztek az óvodák és a tanodák után. A **horvát** mintában az iskolák sokkal jobb megítélést kaptak és első helyen szerepeltek a hátránykompenzációra alkalmas intézmények rangsorában.

Ezek alapján úgy véljük, hogy nagy(obb) figyelmet és energiákat kellene fordítani a pedagógusok és fejlesztő szakemberek speciális képzésére és kompetenciafejlesztésére ³⁶ annak érdekében, hogy az iskolában a hátránykompenzációra is alkalmas szemléletet és pedagógiai módszereket szélesebb körben és hatékonyan alkalmazzák. Továbbá a szakemberek szerint érdemes hangsúlyt fektetni a diákok társas- és érzelmi kompetenciafejlesztésére, valamint a prevenció, felvilágosító tevékenységekre. Ezek elősegíthetik az iskolai beilleszkedést, az elvárásoknak való megfelelést, a több sikerélményt, és ezeken keresztül az iskolai sikeresség javítását és a lemorzsolódás csökkentését.

A gyerekek motivációjával és kognitív kompetenciafejlesztésével kapcsolatban alapvetően konzisztenciát mutatnak az összefüggések, ami megerősíti e problémák és a hozzá kapcsolódó eszközök (azaz a gyerekek motivációjának és kognitív fejlesztésének) szükségességét és fontosságát.

Mivel a szociális és fejlesztő szakemberek aktív szerepet vállalnak a diákok motiválásában, a szülői készségek és a gyerekek érzelmi kompetenciáinak növelésében, valamint a prevenció tevékenységekben egyaránt, szakmai egyeztetés lenne indokolt a tanárokkal és a pedagógiai szakemberekkel az összehangolt cselekvés érdekében, ami végső soron ezen eszközök hatékonyságát is növelhetné.

³⁶ Lásd még Perpék et al. (2020).

Hivatkozások

Fejes J. B. (2018). A deszegregációval kapcsolatos vélemények befolyásolási lehetőségei a pedagógusok körében. In: Fejes J. B., Szűcs N. (szerk.). *Én vétkem. Helyzetkép az oktatási szegregációról*. Szeged, Motivációs Oktatási Egyesület, 111-129.

Győri Á. (2020a). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Győri Á. (2020b). Érzelmi, fizikai és mentális megterhelés a szociális és fejlesztő szakemberek körében. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kertesi G., Kézdi G. (2012). A roma és nem roma tanulók teszteredményei közti különbségekről és e különbségek okairól. *Közgazdasági Szemle*, LIX:798–853.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az iskolai teljesítményt és előmenetelt hátrányosan befolyásoló tényezők megítélése a szociális szakemberek nézőpontjából. *Társadalomtudományi Szemle (socio.hu)*, 2020/1:45-73., <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2020.1.45> (letöltés: 2020.10.05.)

OECD (2018). *Equity in Education: Breaking Down Barriers to Social Mobility*. PISA, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264073234-en> (letöltve: 2020.10.05)

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Kutatási zárójelentés. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hát-*

ránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Róbert P. (2004). Iskolai teljesítmény és társadalmi háttér nemzetközi összehasonlításban. In: Kolosi T., Tóth I. Gy., Vukovich Gy. (szerk.). Társadalmi Riport 2004. Budapest, Tárki, 193–205.

Széli K. (2015). Iskolai eredményesség és tanári attitűdök. In: Szemerszki M. (szerk.). Eredményesség az oktatásban.

Rumberger, R. W., Lim, S. A. (2008). Why Students Drop Out of School: A Review of 25 Years of Research, California Dropout Research Project, Santa Barbara <https://www.issuelab.org/resources/11658/11658.pdf> (letöltés: 2020.10.05.)

Woessmann, L. (2004). How Equal are Educational Opportunities? Family Background and Student Achievement in Europe and the United States (September 2004). IZA Discussion Paper No. 1284. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=586784>

GYŐRI ÁGNES

**A SZOCIÁLIS ÉS FEJLESZTŐ
SZAKEMBEREK VÉLEKEDÉSE
A SZAKMAI MUNKA
KÖRÜLMÉNYEIRŐL**

Bevezetés

Jelen tanulmány a magyar és horvát szociális szakemberek körében készült kérdőíves adatfelvételek tükrében azt tárja fel, hogy a gyermekvédelmi és a család, illetve a gyermekjóléti ellátásban dolgozók hogyan vélekednek munkájuk eredményességéről, a nehézségekről, valamint a munkakörülményeik egyes aspektusairól.

Nemcsak a hazai, hanem a nemzetközi diskurzusban is egyre hangsúlyosabb problémaként merül fel, hogy a szociálismunka-szakma válságban van (Asquith et al. 2005, Bugarszki 2014, Kozma 2020, Rácz 2014). A szociális munkás szakma nehézségeiről szóló amerikai jelentés már másfél évtizeddel ezelőtt arra hívta fel a figyelmet, hogy a növekvő adminisztratív feladatok, a túlzóan sok „papírmunka”, a magas ügyfélszám, illetve a nehéz élethelyzetben lévő kliensekkel kapcsolatos problémák a szociális ellátásban világszerte komoly konfliktusforrást jelentenek (Center for Workforce Studies, 2006). Mindezek mellett a gyakran változó és/vagy nem egyértelmű jogszabályok is fokozzák a szociális szakma krízis-helyzetét (Bransford 2005). Ezek a körülmények nyilvánvalóan szerepet játszanak a szociális területen dolgozók pályaelhagyásában: nemzetközi és hazai kutatási tapasztalatok magas fluktuációt, jelentős szakemberhiányt jeleznek (Mor Barak et al. 2001, Kopasz 2017, Rácz 2015). A humán szolgáltató szektor magas fluktuációja számos negatív következménnyel jár, többek között rontja az ellátórendszer minőségét, növeli a kliensek bizalmatlanságát és szorongást okoz azokban a régi és új munkatársakban, akik a betöltetlen pozíciókba kerültek (De Croon et al. 2004, Geurts et al. 1998).

A humán szolgáltató szektorban dolgozókkal kapcsolatos kutatásokon belül gyakran vizsgált terület a munkastressz és moderáló tényezőinek feltárása. Számos vizsgálat arra hívja fel a figyelmet, hogy a stressz prediktorai között kulcsszerepe van az egyén, illetve munka /munkakörülmények összhangjának (Maslach et al. 1982, 2001). Több tanulmány bizonyítja, hogy az emberekkel foglalkozó szakmák esetében – melyek munkahelyi stresszterheltség szempontjából különösen veszélyeztetettek – meghatározó védőfaktor a munkával, munkakörnyezettel való elégedettség (Lee et al. 2013; Shanafelt et al. 2014).

A fentiek alapján fontos kérdésként fogalmazódik meg, hogy milyen napjainkban a szociális területen dolgozó szakemberek „szakmai jólléte”,

mennyire elégedettek munkájukkal, munkakörülményeik egyes elemeivel. Annak ellenére, hogy a humán szolgáltató szektorban – elsősorban egészségügyi területen – dolgozók stresszterheltségével összefüggésben a munkavégzés körülményeivel való elégedettség széles körben kutatott (Bakker et al., 2004; Burbeck et al., 2002; Hegedűs et al. 2004), tudomásunk szerint sem Magyarországon, sem Horvátországban nem készült eddig olyan kérdőíves, illetve adatgyűjtésen alapuló vizsgálat, amely a **szociális és egyéb, hátránykompenzációs munkát végző** szakemberek vizsgálatára irányult volna. Kutatásunk ebben a tekintetben hiánypótló, egyszersmind feltáró jellegű.

Vizsgálatunk a „*Transznacionális együttműködések*” elnevezésű projekt keretében, 2019-ben a magyar (Baranya megyei) és 2020-ban a horvát (Eszék-Baranya megyei) szociális területen dolgozó szakemberek körében készült kérdőíves felmérések adatain alapul. A baranyai minta elemszáma 261 fő, a határon túli mintáé 100 fő (részletesen lásd Perpék et al. 2020).

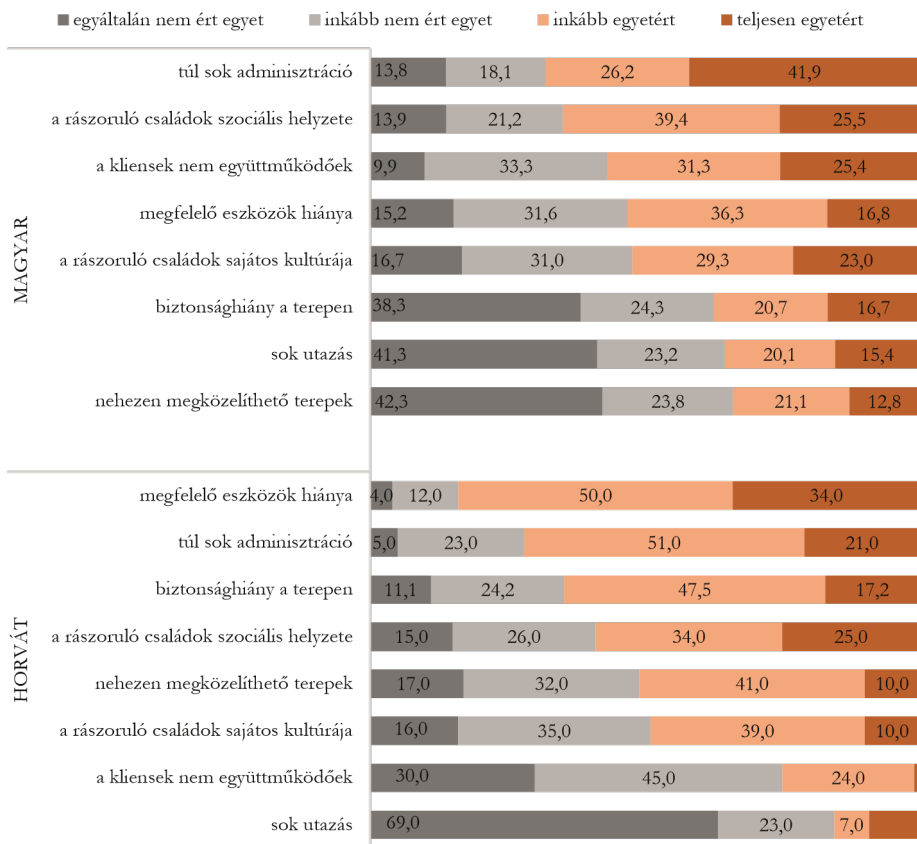
A tanulmány először a vizsgált szociális és fejlesztő szakemberek munkájukkal, szakmai eredményeikkel és nehézségeikkel kapcsolatos véleményét mutatja be, majd a munkával való elégedettségüket vizsgálja. Az egyes problémakörök elemzése során összefüggéseket, korrelátumokat is keresünk, vagyis azt is vizsgáljuk, hogy milyen körülmények, tényezők játszanak szerepet az egyes „szakmai jóllét-mutatók” alakulásában. Végül összefoglaljuk a kapott eredményeket és az ezekből levezethető szakpolitikai ajánlásainkat. A felmérés e témákon kívül az iskolai hátránykompenzáció (Kiss, Vastagh 2020a, 2020b) és a szakmai kapcsolatok (Perpék, Szászvai-Papp 2020a, 2020b) vizsgálatára is kiterjed. A horvát minta alacsony elemszáma csak óvatos megállapításokat tesz lehetővé, de – a korlátok figyelembevételével mellett – jó összehasonlítási alapot jelent a magyar eredményekhez.

I. A szakmai munka nehézségei és korrelátumai

Elsőként azt járjuk körül, hogy a szociális és fejlesztő szakemberek hogyan vélekednek szakmai munkájuk eredményességéről, munkájuk során milyen problémák jelentik számukra a legnagyobb nehézségeket, és hogy mi áll ezen tényezők hátterében. Az általunk vizsgált valamennyi változóra leíró statisztikát készítettünk, az összefüggéseket egyutas varianciaelemzés segítségével tártuk fel ($p < 0,1$ szignifikancia-szintet elfogadva).

A vizsgált problématerületekkel kapcsolatban a kérdőívben feltett állításokról a válaszadók négyfokozatú skálán fejezhették ki véleményüket. Az eredmények alapján a kérdezett **magyarországi** szociális és fejlesztő szakemberek többsége a munkáját általában eredményesnek ítéli (az állítással inkább egyetértők és teljesen egyetértők aránya 81,7%), és csak ötöde (18,3%) nem tartja annak. A szakmai munka hatékonyságával kapcsolatban a kérdezettek – de különösen a gyermekvédelmi központban és szakszolgálatban dolgozók – általános véleménye, hogy jellemzően csak átmeneti eredményeket tudnak elérni, a rászoruló családokon, klienseken hosszú távon nem tudnak segíteni. A saját munka hatékonyságának megítélése természetesen összefügg az ellátottak visszajelzésével: akik a klienseiktől pozitív visszajelzést kapnak, azok látják inkább eredményesnek szakmai munkájukat.

A szakmai munkával kapcsolatos legnagyobb nehézség a magyar válaszadók szerint a túl sok adminisztráció, mert nem jut elég idő a kliensekre (1. ábra). A következő legnagyobb problémát a rászoruló családok szociális helyzete okozza, valamint az, hogy a kliensek megtagadják az együttműködést. Az eszközök – melyekkel a klienseket tudják segíteni a szakemberek – közepes mértékben állnak rendelkezésre. Szembe ötlük továbbá, hogy a szociális szakemberek és a rászoruló családok közötti kulturális különbség is megjelenik a nehézségek között, holott – gondoljuk – ennek kezelésére elvileg egy szakember „fel van készülve, készítve”. A másik problémacsoport – amely szintén szakmai felkészítési kérdés – az ellátott családok meglátogatásával függ össze: a biztonságérzet hiánya terepen, a munkával járó sok utazás és az, hogy sokszor nehezen megközelíthető helye(ke)n kell felkeresni a klienseket.



1. ábra: A szakmai munkával kapcsolatos nehézségek megítélése a szakemberek körében (%), $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$

	A munkám általában eredményes (1-től 4-ig terjedő skálán) (Átlag: 3,03; Medián: 3,00)				
	Átlag	Medián	Elemsszám	Szórás	Szignifikancia-szint
Munkaterület					Sig=0,001; Eta=0,231; Eta négyzet=0,053
Család- és gyermekjóléti központ	2,82	3,00	85	0,693	
Gyermekvédelmi központ, szakszolgálat	3,07	3,00	97	0,753	
Pedagógiai szakszolgálat,	3,23	3,00	69	0,573	
Szakterületi tapasztalat					

Legfeljebb 5 év	2,99	3,00	118	0,745	Sig=0,055; Eta=0,207; Eta négyzet=0,043
6-15 év	3,07	3,00	75	0,664	
16-30 év	3,11	3,00	47	0,667	
Legalább 30 év	2,91	3,00	11	0,701	
Végzettség					Sig=0,006; Eta=0,179; Eta négyzet=0,032
Egy végzettsége van	2,93	3,00	140	0,726	
Egynél több végzettsége van	3,20	3,00	91	0,648	

1. táblázat: A szakmai munka eredményességének összefüggése a munkavégzés különböző aspektusaival és egyéb tényezőkkel a magyar szakemberek körében, % (N=261)

A szakmai eredményesség korrelátumainak vizsgálata (1. táblázat) azt mutatja, hogy a hazai szakemberek körében a munka eredményességét illetően magának a szociális munkaterületnek, a szakterületen szerzett tapasztalatnak és a széles(ebb)körű tudásnak van jelentősége. Leginkább hatékonyan munkájukat a pedagógiai szakszolgálatnál dolgozók érzik, míg a család- és gyermekjóléti központ szakemberei körében a mintabeli megoszláshoz képest alacsonyabb a munkájukat általában eredményesnek vélelmezők aránya (a gyermekvédelmi központban dolgozók véleménye pedig a mintaátlagot fejezi ki). A munkában töltött évek számával kifejezett szakmai tapasztalat szerint kialakított csoportok alapján azok tartják eredményesnek a munkájukat, akik már néhány (legalább 6) éve az adott területen dolgoznak, azonban az összefüggés nem lineáris, ugyanis a sok évtizedes (legalább 30 éves) szakterületi tapasztalattal csökken az eredményes munka érzete. A végzettségek számával mért szakmai felkészültség is némi, bár nem túl jelentős összefüggést mutat a szakmai munka hatékonyságával: inkább a képzetebbek – azaz az egynél több végzettséggel rendelkezők – tartják eredményesnek munkájukat. Megjegyezzük, hogy más vizsgált magyarító változók tekintetében nem mutatkoztak statisztikailag szignifikáns eltérések, így például a napi munka célcsoportja és a hátránykezelés, illetve felzárkóztatás mint kötelező feladatkör esetében.

A szakmai hatékonyság értékelésekor a **horvátországi** szakemberek véleménye szinte azonos a hazai szakemberekével: döntő hányaduk eredményesnek tartja a munkáját (az állítással inkább egyetértők és teljesen egyetértők aránya 76,8%), és csak negyedük (23,2%) nem gondolja annak.

Többségük, a válaszadók valamivel kevesebb mint a fele érzékeli úgy, hogy jellemzően csak átmeneti eredményeket tud felmutatni, de hosszú távon nem tud segíteni a rászoruló családokon. Ezek az adatok is megerősítik a saját szakmai munka hatékonysága és az ellátottak visszajelzése közötti szoros összefüggést: a klienseiktől pozitív visszajelzést kapó szakemberek jellemzően eredményesebbnek tartják szakmai munkájukat.

A horvátországi adatokból az is kitűnik, hogy a munkával kapcsolatos általános elégedettség szignifikánsan eltér a szakterületen, valamint az adott munkakörben eltöltött idő függvényében. Eredményeink azt tükrözik, hogy átlag feletti elégedettség elsősorban a minél több szakterületi és munkaköri tapasztalattal rendelkező horvát szociális és fejlesztő szakemberekre jellemző. A Horvátországban megkérdezett szakemberek munkájával kapcsolatos nehézségek rangsorát tekintve a magyarországihoz hasonló kép rajzolódik ki (lásd 1. ábra). A horvát válaszadók számára a legnagyobb nehézséget a rendelkezésre álló eszközök hiánya jelenti, és ezt követi második helyen a túl sok adminisztráció (amit a hazai szakemberek az első helyen jelöltek meg). Továbbá – hasonlóan a magyarországi eredményekhez – komoly nehézséget jelent számukra, hogy a kliensek nem együttműködőek, és az, hogy nem érzik magukat biztonságban, amikor terepre mennek. Ugyanakkor az ellátott családok szociális helyzetét és eltérő kultúráját nem érzékelik olyan mértékű nehézségnek a munkájuk során, mint a magyar szakemberek. A legkevésbé a munkával járó sok utazás nehezíti munkájukat, ami nagyon hasonló a Baranyában tapasztalthoz.

Összességében a két országban dolgozó szociális és fejlesztő szakemberek véleménye szakmai eredményeik, illetve nehézségeik értékelésében számos egyezést mutat, és a munkájuk hatékonyságát meghatározó tényezők is nagyon hasonlóak. Egy fontos különbség mindenképpen kiemelendő: a horvát szakemberek számára a rászoruló családok szociális helyzete és sajátos kultúrája nem jelent olyan mértékű nehézséget a munkájuk során, mint ahogyan az a magyar szakemberek probléma-rangsorában megjelenik. Feltételezhető, hogy a munkavégzés földrajzi-regionális területi eltérései, a jellegzetes településszerkezet adna erre magyarázatot, ám ennek részleteivel a kutatás nem foglalkozott.

II. Munkával, munkakörülményekkel való elégedettség és korrelátumai

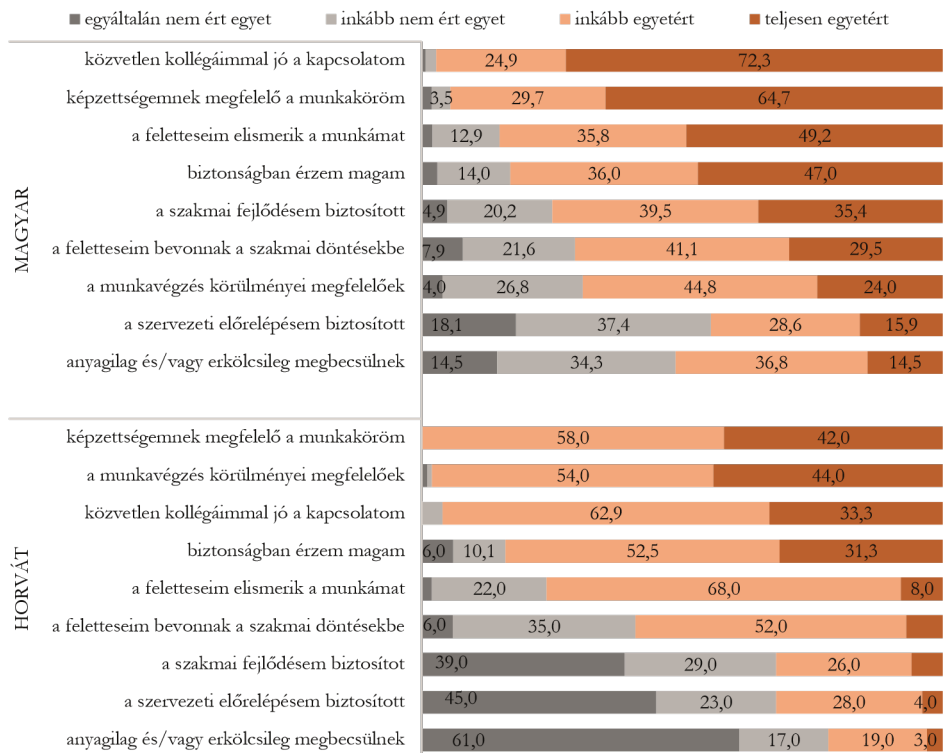
A továbbiakban a kérdezett szociális és fejlesztő szakemberek munkával, munkakörülményeik egyes elemeivel való elégedettségét vizsgáljuk, majd az egyes elégedettség-attitűdöket meghatározó tényezőket. Hasonlóan az előző fejezethez, először leíró jelleggel mutatjuk be a szervezeti tényezőkkel való elégedettség rangsorát, majd a különböző csoportok összehasonlítására egyutas varianciaelemzést használunk.

A munkával, munkakörülményekkel való elégedettség felmérése jelen kutatás során a Weiss és munkatársai nevéhez fűződő (1967) Minnesota elégedettségi kérdőív (Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) ³⁷ lerövidítésével és tételeinek átfogalmazásával készült. Az MSQ változatai közül a 20 tételes verzió általunk rövidített változatát, egy 9 tételes skálát alkalmaztuk. Az egyes állításokkal való egyetértést, illetve egyet nem értést a válaszadók egy 4-fokú skálán jelölhették, vagyis a válaszlehetőségek az „egyáltalán nem jellemző”-től a „teljesen jellemző”-ig terjedtek. Bár a kérdőívet külön nem validáltuk, belső megbízhatósága kiváló (Cronbach-alfa értéke: 0,864).

A szervezeti tényezők különböző aspektusait vizsgálva (2. ábra) a **magyar** szociális és fejlesztő szakemberek leginkább (1) a közvetlen kollégákkal való kapcsolataikkal elégedettek (72,3%-uk teljes mértékben, további 24,9%-uk inkább elégedett), (2) ezt követi a képzettségnek megfelelő munkakörrel való elégedettség (64,7%-uk teljes mértékben, további 29,7%-uk inkább elégedett) és (3) a felettes elismerése (49%-ukra teljesen, további 35,9%-ukra inkább jellemző). A felsorolt elégedettségi mutatók rangsorában a következő helyeken (4) a munkahely által teremtett biztonságérzet, (5) a szakmai fejlődés

³⁷ A nemzetközi kutatásokban az MSQ kérdőívnek két formája terjedt el: a rövidebb 20 ítemes és a hosszabb 100 ítemes változata. Mindkét verzió húsz munkával kapcsolatos specifikus tényezőt vizsgál, és a hosszabb változatban minden tényezőhöz öt alkérdés tartozik. Az MSQ kérdőív az elégedettség alábbi dimenzióinak mérésére irányul: képességek kihasználása, teljesítmény, aktivitás, fejlődési lehetőség, autoritás, vállalati politikák, kompenzáció, munkatársak, kreativitás, önállóság, morális értékek, elismerés, felelősségvállalás, munkabiztonság, juttatások, társadalmi státusz, vezető(k) beosztottakkal való bánásmódja, vezető(k) szakmai kompetenciája, változatosság, munkafeltételek, továbbá általános elégedettség.

biztosítása, és (6) a felettesek általi szakmai döntésekbe történő bevonás következnek (általában a minta 47–30%-a teljes mértékben elégedett ezekkel a körülményekkel). A kérdezettek legkevésbé (7) a munkavégzés körülményeivel, (8) a munkahelyi szervezeti előrelépés lehetőségével és (9) az anyagi/erkölcsi megbecsülésükkel elégedettek (általában a válaszadóknak csak negyede–hatoda elégedett teljes mértékben ezekkel a körülményekkel).



2. ábra: Munkakörülmények egyes elemeivel való elégedettség a szakemberek körében (%; $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

Az általunk vizsgált kilenc elégedettség-skála összevonásából létrehozott ún. „munkával való elégedettség” változó átlaga: 3,06 (szórás: 0,568, minimum érték: 1 és maximum érték: 4), ami azt tükrözi, hogy a magyar szakemberek összességében elégedettek munkájukkal. Megjegyezzük, hogy a munkával kapcsolatos globális elégedettséget mérő kérdésre kapott válaszok átlagértéke (átlag: 3,18; szórás: 0,69) is nagyon hasonlóan alakul az utólag kialakított munkával való elégedettség mutató átlagával.

Az eredményekből jól látható, hogy a magyar szakemberek legpozitívabban az emberi tényezőkkel kapcsolatban nyilatkoztak: a kollegiális kapcsolataikkal (közvetlen munkatársi és felettesi kapcsolatokkal), valamint munkaköri feladataikkal a legelégedettebbek. Ugyanakkor a legkevésbé a szervezeten belüli karrierlehetőségekkel, valamint a javadalmazási és erkölcsi megbecsülésükkel vannak megelégedve.

A munkával kapcsolatos általános elégedettség eltér a munkahely/munkaterület típusa és a munkában eltöltött idő függvényében. A csoportátlagok alapján elmondható, hogy elsősorban a pedagógiai szakszolgálat szakembereire, valamint a több mint egy évtizede (de kevesebb mint 30 éve) a szakterületen dolgozókra átlag feletti elégedettség jellemző. Az egyes elégedettségi attitűdök részletes vizsgálata alapján a pedagógiai szakszolgálatnál dolgozók valamennyi vizsgált dimenzióban magasabb elégedettségi átlagértékeket mutatnak a munkavégzés körülményeinek megítélése kivételével: ezzel a gyermekvédelmi központ, illetve szakszolgálat munkatársai a legelégedettebbek.

A **horvátországi** munkahelyi elégedettség-mutatók rangsora (lásd. 2. ábra) azt mutatja, hogy a szakemberek leginkább azzal elégedettek, hogy (1) a képzettségüknek megfelelő munkakörben dolgoznak (a válaszadók 100%-a teljes mértékben vagy inkább elégedett ezzel). Ezt követi (2) a megfelelő munkakörülmények között végzett munka (98% teljes mértékben vagy inkább elégedett), és az, hogy (3) jó a közvetlen kollégákkal való kapcsolatuk (95,9% teljes mértékben vagy inkább elégedett). Nagyon hasonló arányban következik a (4) a munkahely által teremtett biztonságérzet (83,8%-ukra teljes mértékben vagy inkább jellemző) és (5) a felettes elismerése (76%-ukra teljes mértékben vagy inkább jellemző), valamint (6) a felettesek általi szakmai döntésekbe történő bevonás (59%-ukra teljes mértékben vagy inkább jellemző). Legkevésbé viszont (7) a szakmai fejlődés biztosításával, (8) a munkahelyi szervezeti előrelépés lehetőségével és végül (9) az anyagi/erkölcsi megbecsülésükkel elégedettek (általában a válaszadóknak csak a harmada-negyede elégedett ez utóbbi körülményekkel).

Összehasonlítva a magyar eredményekkel, a rangsor legelején és legvégén szereplő elégedettség-mutatók között nagy a hasonlóság a két mintában. A magyar szakemberek is leginkább a közvetlen munkatársi és felettesi kapcsolataikkal elégedettek, de a horvát szakemberek rangsorában a munkakörülményekkel való elégedettség is a lista elejére került, míg ez utóbbi a magyar rangsorban jóval hátrébb szerepel. Ugyancsak nagyon hasonló mind a magyar, mind a horvát szakemberek megítélése a szervezeten belüli

karrierlehetőségekkel, valamint a javadalmazási és erkölcsi megbecsülésükkel kapcsolatban: ezek a körülmények mindkét mintában a rangsor legvégén találhatóak.

Összegzés és ajánlások

Tanulmányunk a magyar és a horvát szociális és fejlesztő szakemberek munkájukkal kapcsolatos nézeteit, munkájukkal, illetve munkahelyükkel való elégedettségét vagy éppen elégedetlenségét vizsgálta. Az egyes szakmai jóllémutatók elemzése során a háttérükben meghúzódó lehetséges tényezőket is igyekeztünk feltérképezni. Az eredmények összegzésekor elsősorban a magyarországi eredményekre fókuszálunk, miközben utalunk a magyar és a horvát felmérés adatai alapján kirajzolódó hasonlóságokra, illetve különbségekre. Szakpolitikai ajánlásaink csak Magyarországra vonatkoznak.

A szociális és fejlesztő szakemberek többsége eredményesnek ítéli a munkáját, ugyanakkor az a véleményük, hogy jellemzően csak átmeneti eredményeket tudnak elérni, és a rászoruló családokon, klienseken hosszú távon nem tudnak segíteni. A szakmai munka hatékonyságával kapcsolatos legnagyobb nehézséget a magyar szakemberek a túl sok adminisztrációban jelölték meg, ami miatt nem jut elég idő a kliensekre. Az adminisztrációval kapcsolatos terhek – a vizsgált szakmacsoportok közül – különösen magas arányban a család- és gyermekjóléti központban dolgozókat jellemzi. A következő problémacsoport az ellátottak mentalitásához, kultúrájához kapcsolódik, és elsősorban a gyermekvédelem területén dolgozók körében magasra értékelték a következő nehézség-tényezők: a kliensek/rászorulók szociális helyzete, valamint együttműködési készségének hiánya. A közepesnél alacsonyabb mértékű nehézségek az ellátottak meglátogatásához kapcsolódnak, mint például a munkával járó sok utazás vagy a kliensek nehezen megközelíthető helyeken való felkeresése. Ehhez nagyon hasonló kép rajzolódik ki a horvát szakemberek körében felvett adatok alapján is azzal a különbséggel, hogy a horvát szakemberek az ellátott családok sajátos szociális helyzetét és kultúráját nem érzékelik olyan mértékű nehézségnek a munkájuk során, mint a magyar szakemberek.

Mindezek alapján azt látjuk, hogy a szakmai nehézségek csökkentése az utazással, tereppel, illetve adminisztrációval kapcsolatosan indokolt a leginkább. Külön figyelmet érdemelnek az iskolai hátrányok kezelésével „hivatalosan” foglalkozó szakemberek, ők számoltak be a legnagyobb mértékben adminisztrációval és eszközökkel kapcsolatos problémákról, így körükben a legindokoltabb ezeken a területeken a megoldásközpontú beavatkozás. Az ellátottak szociális és kulturális helyzetének,

életkörülményeinek javítása a vizsgált szakemberek munkájához kapcsolódó feladat, és ugyan a szakmai munka eredményességét nehezítő körülmény, de szakterületi adottság.

A munkahellyel való elégedettség vizsgálatakor azt találtuk, hogy mind a magyar, mind a horvát szakemberek összességében elégedettek a munkahelyükkel (a magyar felmérésben az „elégedettségi-mutató” átlagos pontszáma 3,06, a horvát felmérésben 3,11), bár a szakmacsoportok és a szakterületen eltöltött idő függvényében kimutathatók különbségek. Ugyanakkor megállapítható, hogy a válaszadók a legkevésbé a munkavégzés körülményeivel, a munkahelyi szervezeti előrelépés lehetőségével és az anyagi és/vagy erkölcsi megbecsülésükkel elégedettek.

A munkahelyi elégedettség növelése mind a családsegítés és gyermekvédelem területén, mind a pedagógiai szakszolgálatok esetében javasolt. Ennek több módja lehetséges: bérek emelése, munkakörülmények javítása, képzés megerősítése, vonzó pedagógus és szociális életpálya modell kialakítása kiszámítható karrier úttal, előmeneteli lehetőségekkel. A munkavégzést övező stabil, kiszámítható szabályok, törvényi előírások, elvárás- és értékelési rendszer, kompetenciáknak megfelelő és a lehető leginkább személyre szabott munka- és tevékenységi körök biztosítása szintén a szakmai jóllét fontos tényezői.

Hivatkozások

Asquith, S., Clark, C. and Waterhouse, L. (2005). The Role of the Social Worker in the 21st Century – A Literature Review. Vol. 25., Edinburgh: Scottish Executive Education Department.

Bakker, A. B., Demerouti, E., Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resources Management*, 43 (1): 83–104.

Burbeck, R., Coomber, S., Robinson, M., Todd, C. (2002). Occupational stress in consultants in accident and emergency medicine: a national survey of levels of stress at work. *Emergency Medicine Journal*, 19 (3): 234–238.

Bransford, C.L. (2005). Conceptions of authority within contemporary social work practice in managed mental health care organizations. *American Journal of Orthopsychiatry*, 75(3). 409–42.

Bugarszki Zs. (2014). A magyarországi szociális munka válsága. *Esély*, (3): 64–73.

Center for Workforce Studies, NASW. (2006). Licensed Social Workers in the U.S., 2004. <http://workforce.socialworkers.org/studies/intro.pdf>

De Croon, E. M. , Sluiter, J. K. , Blonk, R. W. B. , Broersen, J. P. J. and Frings-Dresen, M. H. W. (2004). Stressful work, psychological job strain, and turnover: A two-year prospective cohort study of truck driver. *Journal of Applied Psychology*, 89(3): 442–454.

Geurts, S., Schaufeli, W., De Jonge, J. (1998): Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17(3): 341–362.

Hegedűs, K., Mészáros, E., Riskó, Á. (2004). A súlyos betegekkel foglalkozó egészségügyi dolgozók testi és lelki állapota. *Lege Artis Medicinae*, 14 (11): 786–793.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy*

magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kopasz M. (2017). A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás integrációjának és az ellátórendszer kétszintűvé történő átalakításának tapasztalatai. Tárki Kutatási Jelentés. Budapest: Tárki Társadalomkutatási Intézet Zrt. Letöltés: https://www.tarki.hu/hu/news/2017/kitekint/20170425_csaladsegito.pdf

Kozma, J. (2020). A szociális munkások munkahelyi biztonságáról, a kockázatokról és a szakma identitáskriszisééről. Párbeszéd: Szociális Munka folyóirat, 7(1): 1–25.

Lee, R. T., Seo, B., Hladkyj, S., Lovell, B. L., Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: a meta-analysis. *Human Resources Health*, 11, 48.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behaviour*, 2 (2): 99–113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout'. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.

Mor Barak, M.E., Nissly, J.A., Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and meta-analysis. *Social Service Review*, 75(4): 625–662.

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Kutatási zárójelentés. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció,

szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét:

144

Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Rácz Andrea (2014). Jó szülő-e az állam? – fejlesztési igények a gyermekvédelmi szakellátás professzionalizációjáért. In Rácz Andrea (szerk.). Jó szülő-e az állam? A corporate parenting terminus gyakorlatban való megjelenése. Budapest: Rubeus Egyesület, 215–245.

Rácz Andrea (szerk.) (2015). Gyermekjóléti szolgáltatások feladatellátásának értékelő elemzése. Műhelytanulmány. Budapest: Rubeus Egyesület. <http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2015/07/a-gyermekjoleti-szolgaltatok-feladatellatasanak-ertekelo-elemzese-orszagos-szinten.pdf>

Shanafelt, T. D., Gradishar, W. J., Kosty, M., et al. (2014). Burnout and career satisfaction among US oncologists. *Journal of Clinical Oncology*, 32 (7): 678–686.

Weiss, D.J., Dawis, R. V., England, G. W., Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Mineapolis: University of Minnesota.

GYÓRI ÁGNES

**ÉRZELMI, FIZIKAI ÉS MENTÁLIS
MEGTERHELÉS A SZOCIÁLIS ÉS
FEJLESZTŐ SZAKEMBEREK KÖRÉBEN**

Bevezetés

Tanulmányunkban a magyar és a horvát szociális területen dolgozó szakemberek érzelmi-fizikai-mentális megterheléséről kívánunk képet adni. Emellett azt is célul tűztük ki, hogy a megterhelésmutatók és a munkakörülmények egyes aspektusaival való elégedettség összefüggéseit bemutassuk.

A szakirodalom egyöntetűen felhívja a figyelmet arra, hogy a segítő, emberekkel foglalkozó szakemberek érzelmileg, fizikailag és mentálisan egyaránt túlterheltek. Az intenzív, emberekre irányuló munkavégzés komoly érzelmi megterhelést okozhat: a kiszolgáltatott, nehéz helyzetben lévő célcsoportokkal, családokkal foglalkozó szociális szakemberek maguk is gyakran válnak „sebezhetővé” (Cohen, Collens 2013, Skovholt et al. 2001, Wilson 2016). Az emocionális – és egyéb munkahelyi – leterheltség pedig magában hordozza a kiégés ('burn-out') veszélyét, amikor az egyébként motivált egyén telítődik azzal a sok problémával, amelyekkel naponta találkozik (Lambie 2006). A kiégés-szindrómát a szakirodalom „krónikus emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő emocionális és mentális kimerülés” állapotaként írja le, amely jelentkezhet testi, szellemi és érzelmi területen, megnyilvánulhat szomatikus, magatartási, érzelmi és mentális tünetekben (Fekete 1991:17). Cherniss (1980) a kiégés kialakulásának folyamatát három, egymást követő lépésként mutatja be modelljében: a stressz észlelése, a stressz fizikai elfáradáshoz, érzelmi kimerüléshez vezet; a stressz hatására attitűd- és tulajdonságváltozások mennek végbe, megjelenik a kliensekkel szembeni cinizmus, a visszahúzódás és az érzelmi elkülönülés.

Az érzelmi igénybevételt követelő munka és a kiégés közötti összefüggést vizsgáló kutatások minden országban azonos eredményt mutatnak: az érzelmi munka önmagában képes „bejósolni” a kiégés valamennyi komponensét (Bozionelos, Kiamou 2008, Martínez-Iñigo et al. 2007, Zapf et al. 2001). Bizonyított az is, hogy ebből a szempontból a terepen dolgozó szociális munkások a leginkább veszélyeztetettek: személyes és szakmai életükben is nagyobb valószínűséggel érzik magukat fizikailag-mentálisan kimerültnek a szociális szakemberek más csoportjaihoz képest (Thompson et al.1996).

A szakirodalom a kiégés prediktorai között az egyéni változók (például hajlamosító tényezők a személyiségjegyek szintjén) mellett a

munka(környezet), illetve a társas környezet specifikumait hangsúlyozza. Maslach és munkatársai (1982, 2001) egészségügyi dolgozók körében készült kutatásai rendre azt erősítették meg, hogy a kiégés kialakulásának magyarázatában a személyi változóknál meghatározóbb szerepe van a munkakörnyezeti tényezőknek. Számos szerző a munkával való elégedettség döntő szerepét emeli ki. Lee et al. (2013) metaanalízise azt tárta fel, hogy az emocionális kimerülést – amely a kiégés folyamatában elsőként jelenik meg – leginkább a munkavégzés olyan aspektusaival való elégedettség befolyásolja, mint az autonómia, a döntéshozatalban való részvétel lehetősége, a munkaterhelés mértéke és a heti munkaórák számának alakulása. Más szerzők az előléptetési lehetőségek hiányát, a nem megfelelő anyagi megbecsülést (alacsony jövedelmet), valamint a más intézményekkel és/vagy intézményen belüli szervezeti egységekkel való együttműködés problémáit említik mint a kiégés folyamatában meghatározó tényezőket (Shanafelt et al. 2014).

A fenti empirikus előzmények tükrében tanulmányunk a szociális területen dolgozó szakemberek kiégésmutatóinak feltárása mellett a mögöttük meghúzódó lehetséges tényezőket is vizsgálja. Tudomásunk szerint sem Magyarországon, sem Horvátországban nem készült eddig olyan kvantitatív felmérés, amely a szociális **és egyéb, hátránykompenzációs munkát végző** szakemberek érzelmi-fizikai-mentális megterhelésének részletes áttekintésére irányult volna, vizsgálatunk ezt a hiányt pótolja.

Feltáró jellegű vizsgálatunk a „*Transznacionális együttműködések*” elnevezésű projekt keretében, 2019-ben a magyar (Baranya megyei) és 2020-ban a horvát (Eszék-Baranya megyei), elsősorban szociális területen dolgozó szakemberek körében készült kérdőíves felmérések adatain alapul. A magyar minta elemszáma 261 fő, a horvát minta elemszáma 100 fő³⁸.

³⁸ A minta és a kutatás leírását, valamint a további elemzéseket lásd Kiss, Vastagh (2020a, 2020b), Győri (2020), Perpék et al. (2020), Perpék, Szászvai-Papp (2020a, 2020b).

I. Az érzelmi, fizikai és mentális megterhelés mérőeszköze

A munkahelyi nehézségekhez, munkával- munkakörnyezettel való „elégedetlenséghez” sokszor kapcsolódik kimerültség és kiégés. Az emocionális, fizikai és mentális megterhelés, azaz a kiégés veszélyének feltárása különösen fontos olyan foglalkozások körében, amelyekre intenzív, emberekre irányuló munkavégzés jellemző. A kiégés mérésére a nemzetközi és hazai kutatási gyakorlatban a Mashlach Kiégés Leltár (Maslach Burnout Intervory – MBI) használata a legelterjedtebb.³⁹ Az MBI a kiégés három aspektusát tárja fel: az emocionális kimerülés, a deperszonalizáció és a teljesítményvesztés szegmenseit. Az **emocionális kimerülés** a kiégés intraperszonális dimenziója, amely az érzelmi és fizikai fáradtság állapotával írható le. A **deperszonalizáció** a kiégés interperszonális aspektusa, és egy olyan állapotot jelöl, amelyre a közöny és érzéketlenség jellemző. A személyes **teljesítményvesztés** pedig a kiégés önértékeléssel összefüggő dimenziója, amelyet alacsony produktivitás és csökkent kompetenciaérzés jellemez. A három dimenzió egymástól függetlenül is jelen lehet, vagyis a kiégés különálló aspektusait jelölik, így a mérésükre alkalmazott skálák nem összevonhatók (Maslach et al. 2001).

Jelen vizsgálatban a kiégés e három dimenziójának mérésére egy rövid, háromállításos kérdés alkalmazására volt lehetőségünk⁴⁰. A kérdezettek egy négyfokozatú Likert-skálán értékelhették, hogy az egyes, munkájukkal kapcsolatos érzéseket milyen gyakran észlelik.

151

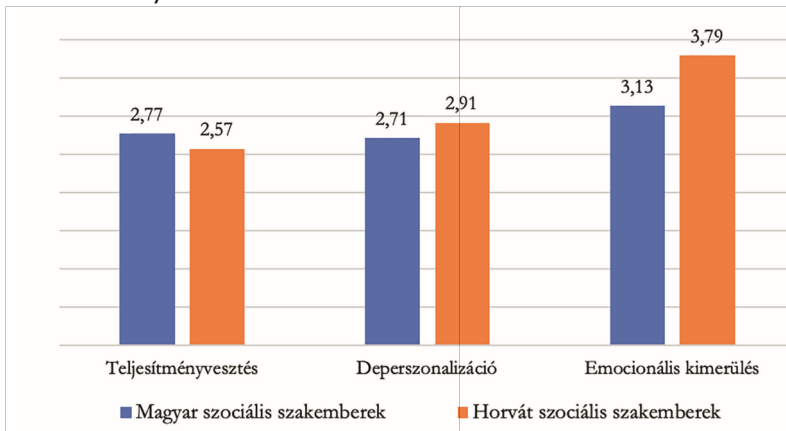
³⁹ Az MBI egy 22 állítást tartalmazó kérdőív, amely a kiégés meghatározó aspektusait tárja fel: 9 állítás az emocionális kimerülés dimenziójában méri a kiégést, 5 állítás a deperszonalizáció, és 8 állítás a teljesítményvesztés mérésére irányul (Maslach, Jackson 1981).

⁴⁰ A kérdőívben szereplő állítások sorrendben: „A munkanap végére kimerült vagyok.” „A munkám érzelmileg megkeményít.” A munkám során feltöltődöm.” Ez utóbbi állításra adott válaszokat a könnyebb értelmezhetőség érdekében átkódoltuk, hogy célunknak megfelelően a teljesítményvesztést tükrözze.

II. A kiégés egyes dimenzióinak alakulása

Mind a magyar, mind a horvát válaszolók körében az emocionális kimerülés átlagpontszáma a legmagasabb (magyar mintaátlag: 3,13; horvát: 3,79) (1. ábra). A magyar szakemberek körében az emocionális kimerülést a teljesítményvesztés követi 2,77-es átlaggal, majd a nagyon hasonló átlagpontszámú deperszonalizáció (átlag: 2,71). A horvát szakemberek esetében az emocionális kimerülés után a deperszonalizáció következik (átlag: 2,91), majd a teljesítményvesztés (átlag: 2,57). Ezek az eredmények azt tükrözik, hogy a kiégés mindhárom szegmensében inkább vagy teljes mértékben érintettek a vizsgált szakemberek.

A három kimerülési, kiégési mutató kapcsolatáról elmondható, hogy az emocionális kimerülés és a deperszonalizáció erősebben korrelál (korrelációs mutató⁴¹ értéke 0,392,), mint a teljesítményvesztés az emocionális kimerülés mutatójával (0,316), illetve a deperszonalizációval (0,316). Mindez azt jelenti, hogy a közepesnél gyengébb a mutatók közötti összefüggés, azaz a kiégés különböző dimenzióiban való érintettség nem jelent szoros együttjárást (ha igen, akkor nagyobb valószínűséggel párosul az emocionális kimerülés és a deperszonalizáció). Mindezeket a horvát felmérés adatai is alátámasztják.



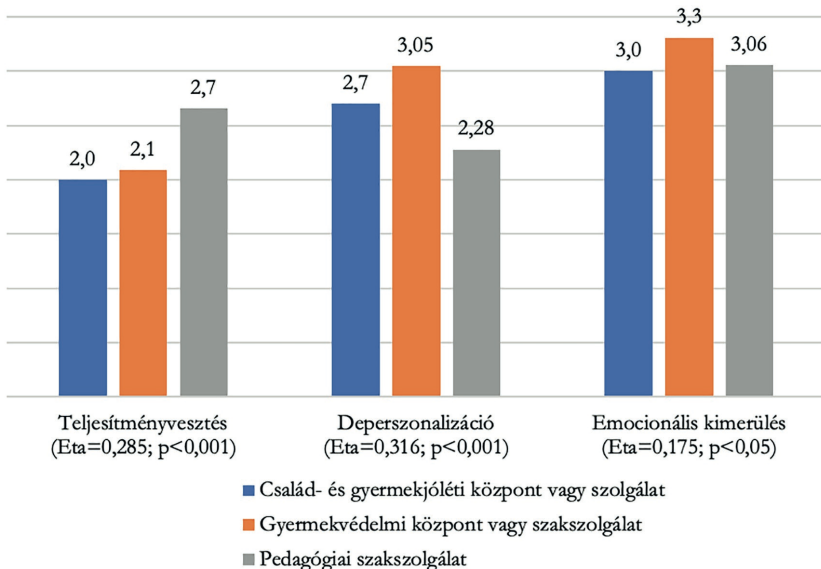
1. ábra A kiégés egyes dimenzióinak átlagai a magyar és a horvát szakemberek körében (átlagok, 1=egyáltalán nem jellemző, 4=teljesen jellemző, $N_{MAGYAR}=261$, $N_{HORVÁT}=100$)

⁴¹ Az elemzésben a Pearson-féle korrelációs együtthatót használjuk.

III. A kiégés egyes dimenzióinak korrelátumai

A következőkben azt vizsgáltuk, hogy a munkavégzés körülményeit érintő legmeghatározóbb aspektusok és egyéb tényezők hogyan függnek össze a kiégéssel, pontosabban annak egyes dimenzióival. Az elemzést egyszempontú varianciaanalízissel végeztük el.

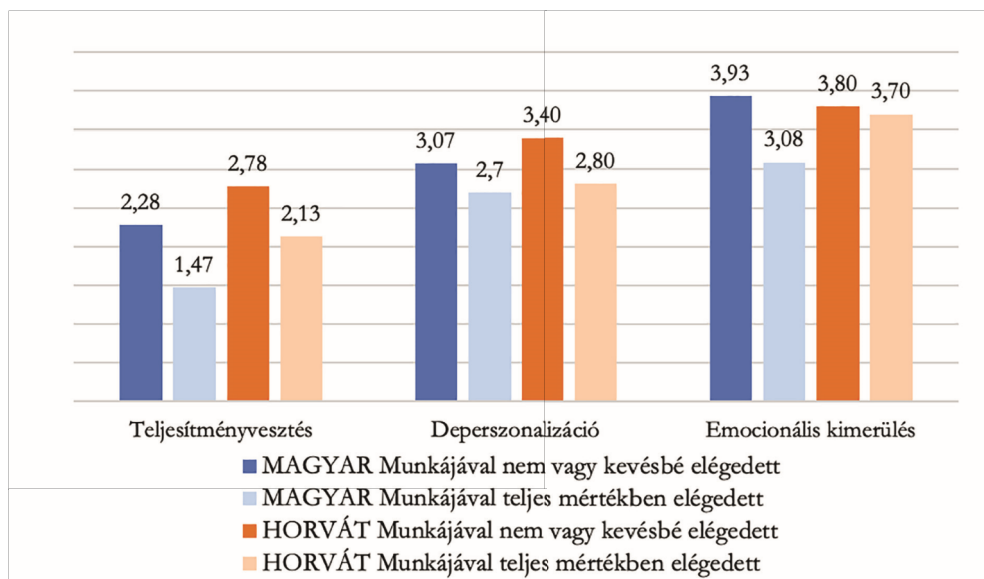
Az egyes kiégési mutatók tekintetében szignifikáns különbségeket találunk a magyar szakemberek körében aszerint, hogy ki milyen munkakörben dolgozik (2. ábra). Az érzelmi kimerülés a gyermekvédelmi központ, illetve szakszolgálat szakemberei körében kapta a legmagasabb átlagpontoszámot. A család- és gyermekjóléti központban, illetve szakszolgálatban dolgozó szakemberek körében az emocionális kimerülést mint legjellemzőbb kiégés-mutatót a deperszonalizáció jelensége követ, majd a teljesítményvesztés. Megfigyelhető az is, hogy a pedagógiai szakszolgálatban dolgozóakra – eltérően a többi szakmacsoporttól – valamelyest nagyobb mértékű teljesítményvesztés jellemző, mint deperszonalizáció.



2. ábra: A kiégés egyes dimenzióinak átlagai a munkahely típusa szerint a magyar szakemberek körében (N=245)

A munkahely jellege mellett az életkor és a szakterületen eltöltött idő is meghatározó a kiégés különböző aspektusait tekintve, míg az, hogy a szociális szakemberek kikkel foglalkoznak a napi munkájuk során, vagy az, hogy feladatuk-e az oktatási hátránykompenzáció, nem mutatnak szignifikáns összefüggést a kiégés egyik dimenziójával sem. A vizsgált életkori csoportok közül a fiatalabbak (35 év alattiak) érzékelnek leginkább deperszonalizációt. A személyes teljesítmény csökkenése a fiatalabbak mellett az idősebb korosztályra (55 év felettiekre) is jellemző, míg a középkorúakra kevésbé. Az is jól kirajzolódik, hogy bár az emocionális energiavesztés minden korcsoportban a legjellemzőbb kiégés-mutató, a legidősebb korosztály körében kapta a legmagasabb átlagértéket (megjegyezzük, hogy egyedül az emocionális kimerülés tekintetében nem bizonyultak statisztikailag jelentősnek az életkori különbségek). A szakterületen eltöltött munkatapasztalat szerinti összehasonlítás vizsgálata pedig azt tükrözi, hogy a szakterületen eltöltött idő növekedésével párhuzamosan nő a kiégés mindhárom vizsgált dimenziójának érzékelése.

A szakirodalom alapján megfogalmazott feltételezésünk szerint a kiégés különböző aspektusainak munkahellyel való elégedettségi korrelátumai is különbözőek. Egyszempontú varianciaelemzésen alapuló eredményeink ezt igazolják: erős összefüggés figyelhető meg a munkával való általános elégedettség, a „szakmai jóllét” és a kiégés vizsgált dimenziói között (3. ábra). A magyar és a horvát felmérés eredményei egyaránt azt tükrözik, hogy a szakmai munkájukkal kevésbé vagy egyáltalán nem elégedettek között mind az emocionális kimerülés, mind a teljesítményvesztés, mind pedig a deperszonalizáció szignifikánsan magasabb átlagpontoszámú a munkájukkal teljes mértékben elégedettekhez viszonyítva. Vagyis, ha kevésbé elégedett valaki a munkájával, az magasabb teljesítményvesztést, emocionális energiavesztést és több deperszonalizációt hoz magával.



3. ábra: A kiégés egyes dimenzióinak átlagai a munkával való elégedettség szerint a magyar és a horvát szakemberek körében

($N_{MAGYAR}=243$, $N_{HORVÁT}=100$)

Azt is megvizsgáltuk, hogy a munkavégzés körülményei hogyan függnek össze a kiégés egyes szegmenseivel. Ennek feltárásához többváltozós magyarázó modelleket vizsgáltunk, amelyek lehetővé teszik, hogy nemtől, életkortól, családi állapottól és gyerekek számától függetlenül állapítsunk meg összefüggéseket. A munkakörnyezet egyes elemeivel való elégedettség/elégedetlenség hatásának vizsgálatát a kiégés aspektusaira az alacsony horvát esetszám miatt csak a magyar adatbázison végeztük el.

Ehhez először a kérdőívben vizsgált munkakörnyezeti, szervezeti aspektusokkal való elégedettség-skálák (részletesen lásd Győri 2020) értékeit megfordítottuk, annak érdekében, hogy a mutatók magas értékei a körülményekkel való negatív attitűdöt, azaz „elégedetlenséget” fejezzenek ki, majd statisztikai adatsűrítési eljárással azt tártuk fel, hogy milyen látens struktúra húzódik meg a munkakörülményekkel kapcsolatos attitűdök mögött. A faktorelemzés öt jól elkülönülő elégedetlenség-faktort azonosított (főfaktorok módszere, varimax rotáció). A Kaiser–Mayer–Olkin-féle kritérium értéke: 0,875 (Sig: 0,000). Az öt munkakörülményekkel való elégedetlenség-faktor az eredeti, mért változók információ-tömegéből 83,2

százaléknyit őriz meg, ami azt jelenti, hogy megnyugtatóan alacsony az információvesztés (1. táblázat).

Rotált faktor mátrix	1. faktor	2. faktor	3. faktor	4 faktor	5. faktor
A munkahelyemen a szervezeti előre lépésem biztosított.	0,862	0,241	0,122	0,124	0,075
A munkahelyemen anyagilag és erkölcsileg megbecsülnek.	0,743	0,199	0,156	0,142	0,182
A munkahelyemen a szakmai fejlődésem biztosított.	0,643	0,396	0,200	0,075	0,292
A feletteseim bevonnak a szakmai döntésekbe.	0,239	0,817	0,109	0,20	0,050
A feletteseim elismerik a munkámat.	0,190	0,794	0,237	0,191	0,229
Jó a közvetlen kollégáimmal való kapcsolatomban.	0,075	0,063	0,910	-0,010	0,155
Biztonságban érzem magam a munkahelyemen.	0,277	0,242	0,729	0,142	0,076
A munkahelyemen a munkavégzés körülményei megfelelőek.	0,241	0,115	0,054	0,939	0,084
A képességeimnek, képzettségemnek megfelelő munkakörben dolgozom.	0,225	0,181	0,187	0,097	0,920

1. táblázat: A szakmai munkával kapcsolatos nehézségeket mérő változók faktorelemzésének eredménye a magyar szakemberek körében (faktorsúlyok)

Az első elégedetlenség-faktorhoz a szervezeti előrelépéssel, az anyagi és/vagy erkölcsi megbecsüléssel, továbbá a szakmai fejlődés lehetőségével való attitűdök tartoznak, ezért „**anyagi megbecsülés és fejlődés**-faktornak” nevezzük. A második faktorhoz tartozó mutatók között a felettes által a szakmai döntésekbe történő bevonással, valamint a felettes elismerésével való elégedetlenség jelenik meg, így az itemek jellegéhez igazodva „**vezetői elismerés**-faktornak” neveztük el. A harmadik, „**munkahelyi beágyazottság-faktorban**” jelennek meg a kollegiális viszonyokkal és a munkahely biztonságával kapcsolatos attitűdök. Az állítások negyedik csoportja a „**munkavégzés körülményei**”-faktorba került, míg az ötödik, „**munkailleszkedés**”-faktorban a munka jellegével kapcsolatos elégedetlenség jelenik meg.

Lineáris regresszióelemzés segítségével ezeknek a munkakörnyezeti, szervezeti elégedetlenség-dimenzióknak a hatását vizsgáltuk a kiégés aspektusaira: az emocionális kimerülésre, a deperszonalizációra és a teljesítményvesztésre (2. táblázat). A regressziós modellek függő változói tehát a kiégés dimenziói, míg független változóként szerepeltek az elégedetlenség-faktorok. A változók közötti kapcsolat erősségét és irányát a regressziós együttható jelzi.

	A kiégés dimenziói		
Lineáris regresszió	(1)	(2)	(3)
Standardizált β -együtthatók	Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Teljesítményvesztés
Munkakörülményekkel való elégedetlenség dimenziói			
Anyagi megbecsülés, fejlődés	0,029	0,008	0,292***
Vezetői elismerés	0,100	0,173**	0,149*
Munkahelyi beágyazottság	-0,016	0,023	0,082
Munkavégzés körülményei	0,239**	-0,003	0,222**
Munkailleszkedés	0,173**	0,180**	0,093

Kontrollváltozók	Igen	Igen	Igen
Szignifikancia	0,009	0,000	0,000
Korrigált R ²	0,12	0,10	0,21

Magyarázat: *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Megjegyzés: A táblázatban nem szerepel minden bevont változó. A következő változókra kontrolláltuk: nem, életkor, családi állapot (házas-e) és gyerekek száma.

2. táblázat: A munkakörülményekkel kapcsolatos elégedetlenség-faktorok kontrollált hatása a kiégés különböző aspektusaira (Nmagyar=261)

Az eredményekből látható, hogy minden más bevont változó hatását kiszűrve a munkavégzés körülményeivel való elégedetlenség az érzelmi kimerülést ($\beta = 0,239$) és a teljesítményvesztést ($\beta = 0,222$) jósolja be. Azaz a nem megfelelő munkakörülmények között dolgozó szakemberek emocionálisan kimerültebbek lesznek és csökken a személyes hatékonyságuk. A felettesi támogatással, elismeréssel kapcsolatos elégedetlenség a deperszonalizációt ($\beta = 0,173$) és a teljesítményvesztést ($\beta = 0,149$) befolyásolja pozitívan: a felettes elismerésének, valamint a szakmai döntésekbe történő bevonás hiányát érző szociális szakemberek személyes teljesítményérzése kisebb lesz és fásultságot, közönyt fognak érezni a munka során. Az anyagi megbecsüléssel, szakmai, szervezeti előmenetellel kapcsolatos elégedetlenség egyetlen kiégés-mutató, a teljesítményvesztés esetében bizonyul jelentősnek ($\beta = 0,292$): pozitívan befolyásolja a személyes hatékonyság csökkenését. Végül a munka jellegével kapcsolatos elégedetlenség (a képzettségnek, képességeknek nem megfelelő munkakör) hatását tekintve azt látjuk, hogy az érzelmi kimerülés ($\beta = 0,173$) és a deperszonalizáció érzésével mutat szignifikáns összefüggést ($\beta = 0,180$) és növeli előfordulásukat.

Összegzés és ajánlások

Feltáró vizsgálatunk a magyar és a horvát szociális és fejlesztő szakemberek érzelmi-fizikai-mentális megterhelésének, kiégésének alakulását igyekezett feltérképezni. Kutatásunk során alapvetően az érdekelt bennünket, hogy a munkával, munkakörülmények egyes aspektusaival való elégedettség hogyan függ össze a kiégés egyes szegmenseivel. Az eredmények összegzésekor elsősorban a magyarországi eredményekre fókuszálunk, miközben utalunk a magyar és a horvát felmérés adatai alapján kirajzolódó hasonlóságokra, illetve különbségekre. Szakpolitikai ajánlásaink csak Magyarországra vonatkoznak.

A munkahelyi leterheltséghez, konfliktusokhoz sokszor kapcsolódnak kimerülési, kiégési-mutatók. Kutatásunk során azt találtuk, hogy a magyar szociális területen dolgozó szakemberek körében a kiégés intraperszonális dimenziója, az emocionális kimerülés fordul elő a leggyakrabban: a válaszadók 36%-ára teljesen jellemző az érzelmi kimerülés (amennyiben az inkább jellemző és teljesen jellemző válaszokat együttesen nézzük, akkor 80% az érintettek aránya). Ezt követi a teljesítményvesztés dimenziója, amelyben a legmagasabb pontszámot (egy 1-től 4-ig terjedő skálán 4 pontot) elérők aránya 25%. A kiégés deperszonalizáció dimenziójában pedig 24% körül van a leginkább érintettek aránya.

A horvát szakemberek körében is az emocionális kimerülés a leggyakoribb, de a teljesítményvesztés kisebb gyakoriságú körülményben a magyar szakemberekhez képest. Mindkét adatfelvétel eredményei azt tükrözik, hogy a kiégés mindhárom szegmensében inkább vagy teljes mértékben érintettek a szociális és fejlesztő szakemberek.

A magyar mintában úgy találtuk továbbá, hogy a kiégés mindhárom dimenziója szignifikánsan gyakrabban mutat magasabb értékeket a gyermekvédelem területén dolgozók csoportjában és a szakterületen régebb óta dolgozó, tapasztaltabb szakemberek körében. Azt is igazoltuk, hogy a munkával, munkahellyel való elégedettség, ill. elégedetlenség bejósolja a kiégés mindhárom dimenzióját, azaz magasabb teljesítményvesztést, emocionális energiavesztést és több deperszonalizációt eredményez.

Többváltozós regressziós elemzési eredményeink azt tükrözik, hogy az érzelmi kimerülésre elsősorban a munkavégzés körülményeivel kapcsolatos

elégedetlenség van hatással, és ennél kisebb mértékű – de szintén szignifikáns – befolyása van a szakmai képzettségnek nem megfelelő munkakörnek. A deperszonalizáció érzését legnagyobb mértékben szintén a munka jellegével (szakmai képzettségnek, képességeknek nem megfelelő munkakörrel) kapcsolatos elégedetlenség növeli, valamint a felettes elismerésének és támogatásának hiánya. A személyes teljesítményvesztést pedig leginkább az anyagi megbecsüléssel, szakmai fejlődéssel, szervezeti előmenetellel kapcsolatos problémák befolyásolják, valamint a nem megfelelő munkavégzési körülmények és a felettesi támogatás, elismerés hiánya. A munkahelyi beágyazottsággal kapcsolatos attitűd nem kapcsolódik szignifikánsan egyik kiégés-mutatóhoz sem.

Az eredmények fényében véleményünk szerint a kiégés, de különösen a szakemberek érzelmi megterhelésének csökkentése, illetve a stressztünetek enyhítése érdekében kulcsfontosságú a kiégésprevenció és –intervenció: visszajelzési fórumok kialakítása, felelősségmegosztás, rendszeres szakmai tanácsadás, mentorálás, szupervízió. A szakemberek kiégés-érintettsége bizonyított, mint ahogyan az is, hogy ez jelentősen befolyásolja a szakmai munka eredményességét. A kutatás az anyagi megbecsültség, a jó munkatársi kapcsolatok, a vezetői visszajelzés és elismerés, a szakmai fejlődési lehetőségek, képzések, valamint a megfelelő munkakörök kialakításának fontosságára is felhívta a figyelmet. A szervezeteknek ezekre a tényezőkre kiemelt figyelmet érdemes fordítaniuk a humán erőforrás gazdálkodás kapcsán.

A vizsgálatunkkal összefüggésben néhány korlátot is hangsúlyozunk. A kutatás keresztmetszeti jellegénél fogva az összefüggések vizsgálata során valószínűsíthető magyarázatokat tárt fel, eredményeink alapján ok-okozati összefüggések nem mutathatók ki, ehhez longitudinális adatokon alapuló további vizsgálatok szükségesek. Továbbá egyik esetben sem valószínűségi mintával dolgoztunk, ezért az alapsokaságra – a magyar és a horvát szociális területen dolgozóakra – megállapításaink nem általánosíthatóak, inkább jelzésszerűek és kijelölik a további kutatások irányát.

Hivatkozások

Bozionelos, N., Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *International Journal of Human Resource Management*, 19, 1108–1130.

Cherniss, C (1980): Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger Publishers

Cohen, K., Collens, P. (2013). The impact of trauma work on trauma workers: A metasyntesis on vicarious trauma and vicarious posttraumatic growth. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5(6), 570–280.

Fekete, S. (1991). Segítő foglalkozások kockázatai. Helfer szindróma és burnout jelenség. *Psychiatria Hungarica*, 1, 17–29.

Győri Á. (2020). A szociális és fejlesztő szakemberek vélekedése a szakmai munka körülményeiről. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Az oktatás területén megnyilvánuló hátrányok okai a szociális és fejlesztő szakemberek szemszögéből. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Az oktatási hátrányok kompenzációjának eszközei a szociális és fejlesztő szakemberek olvasatában. In: Perpék É. (szerk.). Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Lambie, Glenn W. (2006). Burnout Prevention: A Humanistic Perspective and Structured Group Supervision Activity, *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, Spring, Volume 45, 32–44.

Lee, R. T., Seo, B., Hladkyj, S., Lovell, B. L. & Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: a meta-analysis. *Human Resources Health*, 11, 48.

Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C.M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21, 30–47.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1982). Burnout in Health Professions. A Social Psychological Analysis. In: Sanders, G. S. és Suls, J. (eds.): *Social Psychology of Health and Illness*. NJ Erlbaum, Hillsdale. 227-247.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52. 397–422.

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Kutatási zárójelentés. In: Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). Vélemények a szociális területet érintő szakmai együttműködés fontosságáról, gyakoriságáról és hatékonyságáról. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Szakmák közötti kapcsolatok és együttműködés: a szociális és fejlesztő szakemberek percepciói. In: Perpék É. (szerk.). *Szakmai együttműködés, iskolai hátránykompenzáció, szakmai jóllét: Egy magyar-horvát összehasonlító vizsgálat eredményei*. Pécs, Abaliget Község Önkormányzata.

Shanafelt, T. D., Gradishar, W. J., Kosty, M., et al. (2014). Burnout and career satisfaction among US oncologists. *Journal of Clinical Oncology*, 32 (7): 678–686.

Skovholt, T. M., Grier, T. M., & Hanson, M. R. (2001). Career Counseling for Longevity: Self-Care and Burnout Prevention Strategies for Counselor Resilience, *Journal of Career Development*, 27 (3): 167–176.

Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M. & O’Neill, P. (1996). Stress and organizational culture. *British Journal of Social Work*, 26, 647–665

Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13 (5): 479–483.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16, 527–545.

A kötet szerzői

Győri Ágnes

Tudományos munkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont
Szociológiai Intézet

Kiss Márta

Tudományos munkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont
Gyerekesély-kutató Csoport

Tudományos munkatárs, Budapesti Corvinus Egyetem CIAS

Perpék Éva

Tudományos munkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont
Gyerekesély-kutató Csoport

Szászvai-Papp Gábor

Statisztikus, osztályvezető

Vastagh Zoltán

Tudományos segédmunkatárs, Társadalomtudományi
Kutatóközpont Gyerekesély-kutató Csoport
Egyetemi tanársegéd, Eötvös Lóránd Tudományegyetem
Társadalomtudományi Kar