



Személyes gondoskodás Európában  
jelenünk és a jövő

**Szakirodalmi áttekintés az 1990-es évtől: szakmai  
megelégedettség, a személyes gondoskodást nyújtó  
ellátások minősége  
és a nemek egyenjogúsága**



## RÖVID ÖSSZEFOGLALÓ<sup>1</sup>

Jelen összefoglalás az Európai Bizottság Ötödik Keretprogramja által finanszírozott *Személyes gondoskodás Európában: jelenünk és a jövő* című kutatás harmadik összesített beszámolóját tartalmazza<sup>2</sup>. A tanulmány általános célja, hogy hozzájáruljon a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások terén a gyors ütemben változó társadalmak és azok tagjainak igényeit kielégíteni képes minőségi foglalkoztatáshoz.

A kutatás öt tagország: Dánia, Hollandia, Spanyolország, Svédország és Anglia, valamint egy csatlakozó ország – Magyarország – részvételével zajlott. A magyar partner a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Kutatási Igazgatósága. Ezen összesített beszámoló összegzi és egységbe foglalja a partnerországok beszámolóit a személyes gondoskodást végző munkaerő bizonyos aspektusaival kapcsolatban, nevezetesen a szakmai megelégedettség, a munkavégzőnek a minőségre gyakorolt hatása, valamint a nemek közti egyensúly és a nemek egyenjogúsága tekintetében.

A nemzetek közötti összehasonlító tanulmányok kapcsán különböző problémák vetődnek föl. Elsőként a fogalmi összehasonlíthatóság kérdése. A “szakmai megelégedettség” fogalma például ugyanazt jelenti-e kulturális, politikai és történelmi határokon kívül és belül? A jelen áttekintés alapján levont következtetések rávilágítanak arra a tényre, hogy a különböző nemzeti kontextusokban különbözőképpen értelmezik a szakmai megelégedettség fogalmát.

Másodsorban problémát jelent, hogy az eltérő kutatási hagyományok következtében eltérő mennyiségű szakirodalom áll rendelkezésre az egyes

országokban. Magyarországnak és Spanyolországnak például viszonylag kevés tapasztalata van a személyes gondoskodás kutatásának terén. Spanyolországban csak a közelmúltban határozták meg magának a “személyes gondoskodásnak” a fogalmát, Magyarországon pedig hagyományosan a politikai rendszer határozta meg a kutatási kérdések feltevésének módját, a személyes gondoskodást végző munkaerőt szinte teljes mértékben figyelmen kívül hagyva.

Harmadsorban a jelen áttekintés alapjául szolgáló tanulmányokból kitűnik: még ha a kutatási témák egyeztek is, az egyes nemzetek jelentősen eltérő nézeteket képviselnek abban a tekintetben, hogy milyen mutatókat tartanak lényegesnek, ennek megfelelően pedig a vizsgálati módszerek is eltérőek.

Mindezek alapján felmerül a kérdés. van-e létjogosultsága az összehasonlításoknak. Összefoglalónk nem a közös megoldások keresését tűzte ki célul a szakmai megelégedettséggel, a minőséggel és a nemek közötti egyensúly megteremtésével kapcsolatos kérdésekben, hanem az ország-beszámolóiban vázoltak közös vonásainak, különbségeinek és ellentmondásainak feltérképezését, a személyes gondoskodást végzőt mint egyént és a társadalom tagját a saját munkakörnyezetében vizsgálva.

A beszámoló hét fejezetből áll. Az első fejezet a tanulmány és az annak részét képező beszámoló bevezetése. A második fejezet bemutatja az áttekintés tárgyának szakmapolitikai és törvényi háttérét. E fejezet megállapítja:

- Szakmapolitikai és törvényhozói szempontból eltérések tapasztalhatók a szakmai megelégedettség megfogalmazásában. A legfőbb különbség, hogy olyan tényezőnek tekintik-e, amelyért kollektív felelősséget kell vállalni, s így a törvényhozáson keresztül elősegíteni a munkavállalók elégedettségét, avagy a szakmai megelégedettség a munka értékelésének és a munkához való viszonyulás kutatásának eszköze.

- A nemzeti kormányok egyre növekvő érdeklődést tanúsítanak a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások minősége iránt, általában ezzel az eszközzel kívánják tevékenységeit ellenőrizni, valamint politikai biztosítékokat szolgáltatni a költséghatékonyságra. A kutatás tanúsága szerint a minőségellenőrzés öt fő módszer alkalmazásával: párbeszéd, nemzeti normákon, a piacon, szakmai normákon és kívánalmakon, valamint az igénybe vevők bevonásán keresztül történik.
- A nemek esélyegyenlősége a törvényalkotás szintjén megjelenik valamennyi partnerországban, ám eltérések mutatkoznak abban, hogy a végrehajtás során milyen mértékben ültetik át ezt a gyakorlatba. Minden vizsgált országban erőteljes a foglalkozások nemek szerinti tagozódása, különösen a személyes gondoskodás területén, annak is a kevésbé fizetett formáiban, például a kisegítők és asszisztensek esetében.
- A nemek esélyegyenlőségét illetően a legátfogóbb törvényhozói elkötelezettséget Svédországban és Dániában találjuk. A cél olyan egyenlő jogok, kötelezettségek és esélyek biztosítása a férfiak és a nők számára, amelyek a gazdasági függetlenséget, az otthonról és családról való gondoskodás és a polgári társadalomban való részvétel lehetőségét nyújtják számukra.

A harmadik fejezet a három kutatási téma elméleti és módszertani megközelítéseit vázolta fel. Ennek alapján megállapítást nyert:

- A szakmai megelégedettség vizsgálatának elméleti megközelítése abból a feltételezésből indul ki, hogy a szakmai megelégedettség kívánatos, növeli az aktuális munka iránti elhivatottságot és annak hatékonyságát, és csökkenti a pályaelhagyás iránti vágyat.

- A személyes gondoskodás területén a szakmai elégedettséget leggyakrabban szélesebb tárgykörökkel együtt vizsgálják, Svédországban és Dániában például a munkakörülményekkel, az Egyesült Királyságban, Hollandiában és Spanyolországban pedig a munkahelyi stressz témakörével egyetemben.
- A megközelítéstől függetlenül hasonló mutatókat alkalmaznak a munka egyénre gyakorolt hatásának, valamint az egyén saját munkaköréről és munkakörülményeiről alkotott véleményének vizsgálatakor.
- A minőség tanulmányozására három fő megközelítést találtunk: az első kettő előre meghatározott kritériumok alapján történő megfigyelés, illetve e kritériumok szerint folytatott párbeszéd a szolgáltatásokat igénybe vevőkkel és a szolgáltatókkal a szolgáltatás egyes aspektusai, például a szervezés, munkakörnyezet és maga a munka nyitottsága alapján. A harmadik, dán megközelítés gyakorlatközpontú. A minőségbiztosítás a szolgáltatásokat igénybe vevők befolyásán, a helyi demokrácián és a magasan képzett és szakosodott munkaerőn alapszik, és teljesítménytervekbe van foglalva. A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások minőségének felmérése mint olyan nem létezik, hanem beépült a felhasználói megelégedettség, a munkakörnyezet és a szolgáltatások hozzáférhetőségének vizsgálatába.
- A minőségre irányuló kutatások többsége a gyermekgondozás területét vizsgálja, kevesebb figyelmet szentelnek a bentlakásos és nevelőintézményekre, vagy a felnőttek és idősek ellátására.
- Egyértelmű váltás állt be a minőség szemléletében: egyetemes mérce helyett olyan viszonylagos és dinamikus jelleget öltött, amely kultúránként, politikai és történelmi környezetként eltérő lehet.

- Kevés kutatás irányul a munkavállaló szerepének és az elszigetelten végzett személyes gondoskodás minőségre gyakorolt hatásának vizsgálatára; a munkavállalót általában a minőség egy aspektusának tekintik, és egyedi közreműködését igen nehéz meghatározni.
- A nemek szerepének megközelítése sokszínű és változatos. A személyes gondoskodást végző munkaerő és a nemek viszonylatában különösen hasznos a foglalkoztatáson és a társadalmi életen átívelő (pl. a nemek aránya szerinti és a gondoskodás-etikai) megközelítés.

A negyedik, ötödik és hatodik fejezet összegzi és egységbe foglalja az ország-beszámolókat kutatásainak eredményeit. A szakmai megelégedettséggel kapcsolatban a negyedik fejezet legfőbb következtetései az alábbiak:

- Számos, a személyes gondoskodás területén a szakmai megelégedettséget vizsgáló tanulmány a megelégedettség forrásainak vizsgálata helyett a munkakörnyezet azon tényezőit veszi alapul, amelyek a megelégedettség hiányához vezettek. Leginkább a munka negatív jellemzőit veszik sorra, a pozitív jellemzőket magától értetődőnek tekintik.
- A partnerországok és a személyes gondoskodást nyújtó ellátástípusok egészét tekintve a szakmai megelégedettség forrásai a következők: önállóság a munkában, emberekkel való foglalatosságot, értelmes munka, amely másoknak örömet szerez, és a holisztikus gondoskodás lehetővé tétele.
- Az elégedetlenség okai: az időkorlátok mellett végzett munka, a tisztázatlan és ellentmondásos szerepek, az alacsony bér, a munka során előforduló érzelmi megpróbáltatások és feszültségek, az erőszak

vagy erőszakos fenyegetések, a továbbképzési vagy fejlődési lehetőségek hiánya, a kiégés vagy lelki problémák.

- Néhány országban, elsősorban Hollandiában és Magyarországon a szakirodalom leginkább az elégedetlenség forrásaira és a munka negatívumaira koncentrált, amelyek stresszhez és kiégéshez vezettek.
- A személyes gondoskodás területén belül a szakmai megelégedettség leginkább a szakmai önállóság révén fokozható, de a szerződéses önálló munkavégzés kiterjesztése veszélyes lehet, ha ezzel elvesznek a támogatás vagy a tanulás és a szakmai fejlődés lehetőségei.

Az ötödik fejezet a minőség tárgykörének kutatási eredményeit taglalja, különös tekintettel a személyes gondoskodást végzők szerepére a minőségi gondoskodás biztosításában. Annak ellenére, hogy manapság a minőségbiztosítási rendszerek a szakmapolitika érdeklődésének homlokterébe kerültek, a személyes gondoskodás területén a minősége mérésének a partnerországokban nincs fejlett kutatási hagyománya.

- Csak kevés tanulmány összpontosít a munkavállaló szerepére, ha akadnak is ilyenek, csak néhányuk tér ki bizonyos személyes gondoskodást nyújtó ellátási formákra, így például az otthoni személyes gondoskodásra. E fejezet adatbázisa ennek megfelelően igen változó.
- A tanulmányokban alkalmazott minőség-szemléletek a szolgáltatásokkal kapcsolatos jelenlegi társadalmi értékekre vonatkoznak, így az átláthatóságra, az elszámoltathatóságra, a költséghatékonyságra és a hatékonyságra általában. Svédországban és Dániában a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások minőségével kapcsolatos társadalmi értékek magukban foglalják a decentralizációt, a demokratikus értékek



érvényre jutásának elősegítését és a személyes gondoskodást végzők szakképzését.

- A gondoskodást végző személy szerepe szorosan összefügg az aktuális társadalmi értékekkel, így az individualitással, a függetlenséggel, a párbeszéddel és konzultációval, a szolgáltatásokat igénybe vevők elvárásainak teljesítésével. Egyre fontosabbá válik a szolgáltatásokat igénybe vevők egyéni különbségeinek felismerése.
- A beszámolókból négyféle törekvés körvonalazódik: a szolgáltatásokat igénybe vevők megelégedettségének és részvételének kivívása; a szakmai tudás, képzettség és hozzáértés megszerzése; a párbeszéd, a személyek közötti kommunikáció biztosítása; valamint a gondoskodási szolgáltatásban részesülők erőforrásainak gazdagítása, egészségük, jólétük fenntartása.

A hatodik fejezet a nemekkel és más különbözőségekkal kapcsolatos megállapításokat tárgyalja. A középpontban álló kérdés a nemek közti egyensúly és egyenjogúság a személyes gondoskodást végzők körében, mivel igen kevés tanulmány tér ki az olyanféle másságokra, mint az etnikai hovatartozás, a szexualitás, a fogyatékoság és a kombinált fizetett és nem fizetett személyes gondoskodás. A személyes gondoskodást végzők nemek szerinti megoszlásának adatai csak részben hozzáférhetők a kutatás számára: a legtöbb figyelem a fizetett szolgáltatások helyett az informális gondoskodás területén tevékenykedő nőkre irányult, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásokat végző férfiak helyzetét pedig csak a közelmúltban és a gyermekgondozással kapcsolatban vizsgálták. Az ilyen irányú beszámolók többsége Dániából, Svédországból és Nagy-Britanniából származik.

- A gondoskodói munkát végzők körében igencsak jellemző a nemek közti egyensúly hiánya, az egyes beszámolók tanúsága szerint valamennyi partnerországban él az a történelmi feltételezés, hogy a személyes gondoskodásra az anyaszerepből eredően „természetüknél fogva” a nők alkalmasak. A nemi szerepek és a személyes gondoskodás közötti feltételezett kapcsolatot érdemben csak olyan országokban kérdőjelezzik meg, ahol a törvényhozás és a társadalom nagymértékben elkötelezett a nemek egyenjogúságának ügye mellett, azaz Svédországban és Dániában.
- Az ösztönző erő hasonló a férfiak és nők esetében: az emberekkel, gyakran különleges helyzetben lévő emberekkel, a gyerekekkel, idősekkel és fogyatékos gyerekekkel végzett munka öröme és az irántuk érzett hosszú távú elkötelezettség.
- A férfiak később lépnek, és szövevényesebb kerülőutakon jutnak el a személyes gondoskodás területére, mint a nők, akiknek pályája többnyire egyenesen ível.
- A személyes gondoskodás területén a férfiaknak jó esélyeik vannak a karrierre: a férfiak a lehetőségeket általában a szakmai előmenetel szempontjából mérlegelik.
- A személyes gondoskodásról alkotott fogalmak megváltozhatnak, ha a munkaerő nemek szerinti megoszlása is megváltozik: a munkavégzés módja alkalmasint a munkaerő nemi sajátosságainak függvénye lesz.
- Az elférfiasodás folyamata tetten érhető burkoltan a menedzser-stílus, a tanulással szerzett tudás és a hivatalos keretek között végzett gondoskodás preferálásában, nyíltan pedig a férfimunkaerő-toborzási célok megfogalmazódásában.

- A gyakorlatban a férfi munkavállalók elnyomottnak vagy 'másnak' érzik magukat, részint a férfi szerepmodellből, részint az őket övező gyanakvásból eredően.
- Ahol a személyes gondoskodás mint új munkalehetőség jelenik meg, például Spanyolországban, a legtöbb újonnan foglalkoztatott munkaerő nő, emellett sok munkát rossz körülmények jellemeznek, ami tovább növeli a nemek közti egyenlőtlenségeket.
- Ezzel szemben Svédországban a nők társadalmi elismerésének hagyománya és az állampolgári jogait nagymértékben integráló modellek egyaránt hozzájárultak a jelenlegi, a nemek közti egyensúlyt biztosító foglalkoztatási és társadalmi modellek megteremtéséhez. A gyakorlati alkalmazás területén egyetlen ország sem ennyire fejlett.

A hetedik fejezet a minőségi foglalkoztatás összetevőinek meghatározásában kulcsszerepet betöltő változót, a képzést, valamint az áttekintésből levont következtetéseket taglalja.

- Az ország-beszámolókból áttekintett tanulmányokból kitűnik, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások szakmai szempontból vett helyzetét megváltoztató legfontosabb tényező a hivatalos keretek közt folyó oktatás, az élethosszig tartó tanulás és a szaktudás.
- Azzal kapcsolatosan, hogy ez az irányvonal a személyes gondoskodásra nézve milyen következményekkel jár, nincs teljes egyetértés, a képzést illetően négy vitatéma vetődött fel.
- Az Egyesült Királyságban és Hollandiában a szakmai felkészültség elismerésével és folyamatos – gyakran a munkahelyen megvalósuló – képzéssel kívánják növelni a munkaerő-utánpótlást és a munkaerő képzettségi szintjét a személyes gondoskodást nyújtó ellátások területén.

Jelen pillanatban még egyik szakmapolitikai célkitűzéssel kapcsolatban sincs kézzelfogható eredménye ezeknek a törekvéseknek.

- A dán partner véleménye szerint szükséges lépés a továbbképzés és a felsőbb oktatás lehetőségének megteremtése. Ez egyrészt a munka vonzóvá tételének eszköze, másrészt a személyes gondoskodást végzők szaktudás birtokában szembe tudnak nézni az egyre összetettebb társadalmi problémákkal.
- A magasabb szintű, hivatalos keretek között folyó oktatás és képzés, valamint a brit bentlakásos intézményekben élő fiatalok jobb kilátásai közötti összefüggés nem egészen egyértelmű, az azonban némileg beigazolódott, hogy a képzést az adott munkakörnyezethez és ellátott csoporthoz kell igazítani, hogy elérje célját.
- A szaktudás alapját képező elméleti tudás és gyakorlati felkészültség kapcsolata szintén vita tárgyát képezi. Létezik-e a személyes gondoskodáshoz szükséges egyfajta különleges, 'passzív' tudás, amelyet nem lehet szavakkal kifejezni és megtanítani? Ellentmondás van-e az elméleti tudás és e passzív tudás között? Esetleg ez a kétfajta tudás kölcsönösen kizárja egymást, de mindegyikre szükség van a személyes gondoskodás más-más területén?
- Vita folyik ezen kívül a huzamosabb ideig tartó formális oktatás, a hagyományos nemi szerepek és a személyes gondoskodás jellemzőinek kapcsolatáról. A hosszan tartó, hivatalos keretek között zajló oktatás visszatartja a munkavállalókat a gyakorlati gondozói munkától, nem kínál megoldást a munkaerő-utánpótlás problémáira, és eltávolítja a munkavállalót a tapasztalati alapú, nemhez kötődő „családanyai” tudástól – egyúttal leértékelve azt, ami pedig évtizedeken keresztül a fizetett személyes gondoskodás értékrendjének alapját képezte. E vita során

nyíltan kifejeződik a személyes gondoskodást végző női munkaerőnek és annak a tapasztalati háttérnek a nagyra értékelése, amelyre a nők a fizetetlen háztartási tevékenységek során tesznek szert.

- A képzésnek a személyes gondoskodáshoz való pozitív hozzájárulása egyenetlenül értékelődik a szakmai elégedettséget vizsgáló tanulmányokban, mivel a munkavállalók a képzettségi szintjüktől függetlenül általában elégedettek munkájukkal. Egyértelműbb a személyes gondoskodás minőségére gyakorolt munkavállalói szerepet vizsgáló tanulmányokban, hiszen a képzettebb munkaerő jobb minőségű szolgáltatásokat nyújt; szintén egyértelmű a nemek közti egyensúly kérdésével foglalkozó tanulmányokban, mivel a hosszabb ideig tartó képzés elősegíti a férfiak részvételét a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásokban.
- Általánosságban elmondható, hogy a szakmai megelégedettséget, minőséget és a nemek helyzetét taglaló szakirodalom áttekintése során nagyfokú eltéréseket tapasztaltunk a kutatási kérdésekkel kapcsolatos fogalomalkotás és megközelítések terén, valamint a partnerországok kutatás tárgyában készült szakirodalmának mennyiségében. Hasonlóság mutatkozik a személyes gondoskodást végző munkaerőt tekintve a nemek helyzetében, valamint az emberekkel végzett munka örömeiben. Az elégedetlenség forrásai és a munkával járó stressz közősek a vizsgált országokban, de azokkal az eltérő strukturális viszonyokkal állnak összefüggésben, amelyek közt a személyes gondoskodást végzők tevékenykednek, beleértve a törvényalkotás kereteit, a jóléti rendszert és a munka szervezését is.

## **Jegyzetek**

1 Az összefoglalót készítették: Stina Johansson (Department of Social Welfare, University of Umea, Sweden), Claire Cameron (Thomas Coram Research Unit, Institute of Education, London)

2 A beszámoló teljes, angol nyelvű szövege a projekt honlapján olvasható:

<http://144.82.35.228/carework/uk/reports/index.htm>