

GYÓRI 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 szociálmunka-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, egyszerűsmind 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).

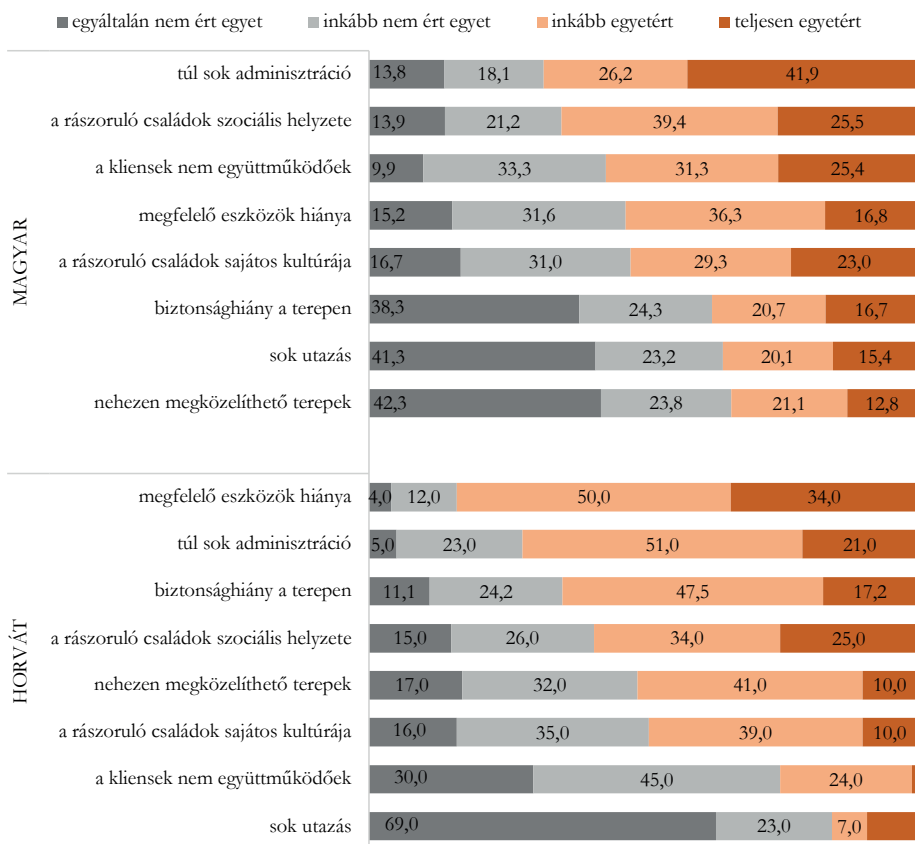
A tanulmány először a vizsgált szociális és fejlesztő szakemberek munkájukkal, szakmai eredményeikkel és nehézségeikkel kapcsolatos véleményét mutatja be, majd a munkával való elégedettségüket vizsgálja. Az egyes problémakörök elemzése során összefüggéseket, korrelátumokat is keresünk, vagyis azt is 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 figyelembevétele 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 különbözőség 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	Elemszám	Szórás	<i>Szignifikancia-szint</i>
Munkaterület					
Család- és gyermekjóléti központ	2,82	3,00	85	0,693	Sig=0,001; Eta=0,231; Eta négyzet=0,053
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					
Egy végzettsége van	2,93	3,00	140	0,726	Sig=0,006; Eta=0,179; Eta négyzet=0,032
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 képzettebbek – azaz az egynél több végzettséggel rendelkezők – tartják eredményesnek munkájukat. Megjegyezzük, hogy más vizsgált magyarázó 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 tapasztalathoz.

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

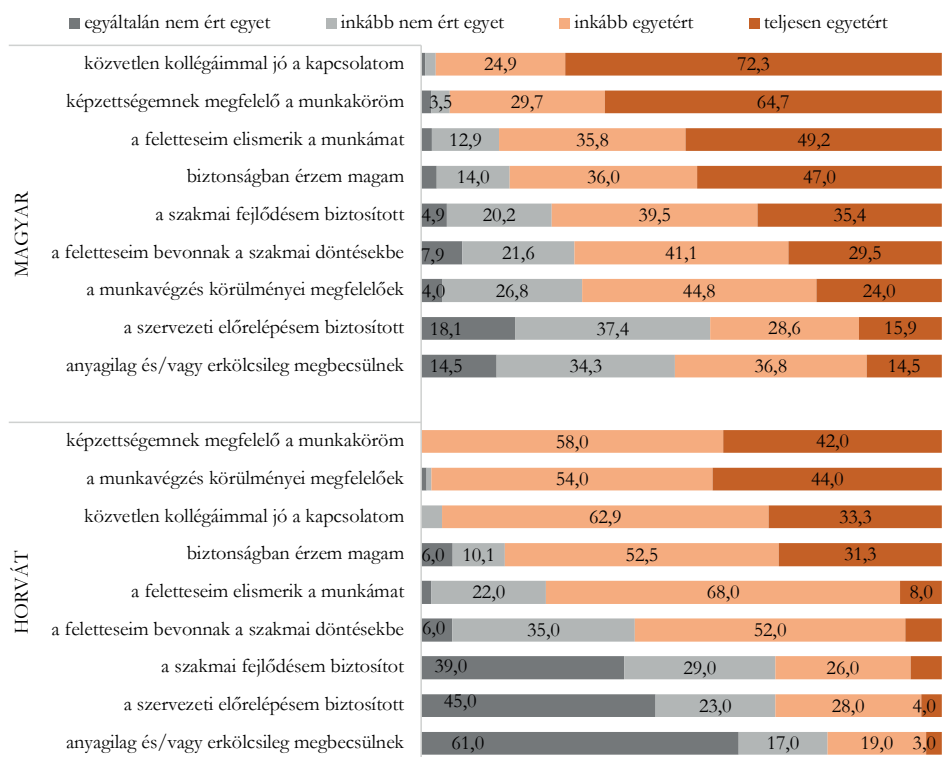
A továbbiakban a kérdezett szociális és fejlesztő szakemberek munkával, munkakörülményeik egyes elemeivel való elégedettségét vizsgáljuk, majd az egyes elégedettség-attitűdöket meghatározó tényezőket. Hasonlóan az előző fejezethez, először leíró jelleggel mutatjuk be a szervezeti tényezőkkel való elégedettség 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)¹ lerövidítésével és tételeinek átfogalmazásával készült. Az MSQ változatai közül a 20 tétéles verzió általunk rövidített változatát, egy 9 tétéles 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 biztosí-

¹ 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.

tása, és (6) a felettesek általi szakmai döntésekbe történő bevonás következnek (általában a minta 47–30%-a teljes mértékben elégedett ezekkel a körülményekkel). A kérdezettek legkevesbé (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 elégedettségi 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 jólét-mutatók 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/rászoruló 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 „hivatatosan” 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 vizs-

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

A munkahelyel való elégedettség vizsgálatokor 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, Abaligeti Nőegylet.

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, Abaligeti Nőegylet.

Kopasz M. (2017). A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás integrációjának és az ellátórendszer kétszintűvé történő átalakításának tapasztalatai. Tárki Kutatási Jelentés. Budapest: Tárki Társadalomkutató 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 identitáskriziséről. 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, Abaligeti Nőegylet.

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, Abaligeti Nőegylet.

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, Abaligeti Nőegylet.

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, Minneapolis: University of Minnesota.