

A wellness professzionalizációja – interjú Paul Gerd szociológussal

Dr. Paul Gerd szociológus



Dr. Paul Gerd szociológus, a göttingeni Georg August Egyetem Szociológiai Kutatóintézetének (SOFI) tudományos kutatója, oktatója. Korábban elsősorban az ifjúságszociológia, ökológia, technika-szociológia, munkaszociológia érdekelte, ezeken a területeken kutatott. Aktuális kutatási témája: professzionalizálódás a wellnessben. Konferenciaelőadásában egy 2009-2010 között lezajlott németországi kutatás – melyet kutatótársával, kollégájával Peter Kalkowskival együtt folytattak wellness-szállodákban - eredményeiről számolt be.

Életrajzában olvastam, hogy főbb kutatási területei az ifjúság-, a technika- és az ipari szociológia, az ökológia és az értékelés. Mióta áll a szolgáltatási szféra, a wellness a professzionalizáció szemszögéből kutatásainak homlokterében? Milyen személyes motívációk állnak annak háttérében, hogy ezt a témát kutassa?

Ez a téma már a frankfurti Szociológiai Kutatóintézetben folytatott tevékenységem során is érdekelt. E terület természetesen kapcsolatban van a technikával, de kapcsolatban van azzal is, hogy megjelentek olyan új foglalkozások, amelyek elkülönülnek az eddigi alkalmazotti munkáktól. A frankfurti intézetben alapvetően két kutatási irány van jelen: egyfelől az ipar, az autó, stb., másfelől pedig a szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységek. Az ipari és munkaszociológiai kutatásokban az alkalmazottak sokáig viszonylag alulreprezentáltak voltak. Tudomásul vették őket, de sokkal érdekesebbnek tűntek politikai szempontból is az iparban dolgozó „unalmas” alkalmazottaknál. Az alkalmazott-téma akkor vált érdekessé, amikor a technológia fejlődésével, az internet megjelenésével kialakult egy új, magasabban

kvalifikált, modernebb alkalmazotti réteg. Kapcsolatban voltam a göttingeni Vörös Kereszt privát főiskolájával, és az ottani kollégákkal úgy gondoltuk, izgalmas lenne egy projekt keretében az egészségügyi dolgozókkal foglalkozni. A tradicionális foglalkozások (mint például orvos és ápolónő) kutatása, már korábban is figyelemre méltó eredményeket hozott, azonban az együttgondolkodás során egyértelművé vált már akkor is, hogy az egészségügyben új foglalkozások jelentek meg, melyek professzionálissá válásának lehetőségei új kérdéseket vetettek fel az európai kvalifikációs folyamatok szempontjából is. Például, hogy hogyan lehet a wellness szektorban megjelenő új, informális munkákat - akár új képzések segítségével is - formalizálni, professzionálissá tenni?

Ez valóban fontos kérdés, hiszen az orvosok dolga viszonylag könnyebb... Tudjuk: minden orvos mögött komoly képzés áll, így a bizalom-komponens ebből a szempontból eleve elég erős. Ráadásul a vizsgálatok, kezeléseik során megkérdőjelezhetetlennek tűnő szakkifejezésekkel szembesülünk, melyek a

hívátás professzionális voltát szintén csak erősíteni látszanak. Hogy ez elegendő-e a gyógyításhoz, már más kérdés...

Nos, egy masszőr mindenesetre tényleg más-ként kell, hogy elnyerje kliense bizalmát, hiszen ott testi kontaktusról, másfajta érintkezésről van szó.

Egyik 2011-ben megjelent tanulmányában a szolgáltatási interakciók érzelmi menedzsmentjéről olvastam. Hochschildhez hasonlóan, Ön is azt vallja, hogy a felszínes helyzetkezelés csak bizonyos esetekben működik. Pl. amikor hisztis az ügyfél, rövidre zárható a probléma. A mélyreható helyzetkezelés, melynek során bizonyos érzelmi emlékeket hívunk elő – hasonlóan, mint a színészek –, sokkal hatékonyabb alternatíva lehet az érzelmi menedzsment szempontjából. De ez is egyfajta manipulációs tevékenység. A kérdés az, hogy a wellnessben foglalkoztatottak professzionálisabbá válnak-e, ha saját érzelmeiket manipulálják?

Ez nagyon jó kérdés! Azt gondolom, ez egy szakértői státusz, tehát nem kell folyton azért küzdeniük, hogy elismerjék őket. A légi utas-kísérőket gyakran megsértik verbálisan (Kis-asszony, jöjjön csak ide! és hasonló kiszólásokkal...), ezért ők más helyzetben vannak. A masszőr állandó interakcióban van kliensével, aki elmondja panaszait, világossá válik a diagnózis, s közben a szakember folyamatosan magyarázza, mit is csinál, kvázi bekapcsolja kliensét a kezelési folyamatba. Miközben „le-

fordítja” tevékenységét hétköznapi nyelvre, megnyugtatja vendégét és közben teljesen természetes módon válik autentikussá. Itt tehát szó sincs manipulációról. Persze, mindez magasabb érzelmi intelligenciát feltételez.

Nem fenyegeti a wellnessben foglalkoztatottakat a kiégés?

Véleményem szerint nem, mert a továbbképzések és a tréningek során gyakran lehetőségük nyílik az önreflexióra. A wellnessben foglalkoztatottak viszonylag nagy autonómiával rendelkeznek, és mivel folyamatosan *feedbacket* kapnak az ügyfelektől, kialakulhat egy megnyugtató egyensúlyi állapot.

Engedjen meg egy utolsó, kissé személyes kérdést! Milyen tapasztalatokra tett szert a magyarországi wellness szolgáltatások terén?

Magyarországon rengeteg lehetőség van, így a wellness szektornak nagy jövőt jósolok. Azt gondolom, a későbbiekben nem elsősorban csak az 50+ célcsoport veszi igénybe a szolgáltatásokat, hanem más célcsoportok is. Elképzelhetőnek tartom azt is, hogy a betegbiztosítás keretein belül rehabilitációs céllal német vendégek is jönnének Magyarországra. Olyan emberek, akik szívproblémák, munkahelyi stressz, kiégés és más, egyéb megterhelésből származó pszichikai problémák gyógyítása után itt szeretnék igénybe venni az utókezelést. A régi, jól bevált „kúrát” helyettesíthetné a wellness. ◀

Az interjút készítette: **Nádudvari Gabriella**
adjunktus

