



ÖNKÉNTES SZEMLE

2021.
1. évfolyam
2. szám

ELMÉLET | **GYAKORLAT** | **MÓDSZERTAN**

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG

Kuti Éva *tiszteletbeli elnök*, Pavluska Valéria *elnök*

szerkesztőbizottsági tagok:

Kozák Annamária, Molnár Klára, Nárai Márta, Oláh Miklós,

Reisinger Adrienn, Sebestény István, Szabó Máté

SZERKESZTŐSÉG

Bartal Anna Mária

(főszerkesztő)

Dorner László

Fényes Hajnalka

Laki Ildikó

Nagy Réka

Perényi Szilvia

Perpék Éva

www.onkentesszemle.hu

szerkesztoseg@onkentesszemle.hu

KIADÓ

Alapítvány a Magyar Önkéntesség Fejlesztéséért

1024. Budapest, Buday László utca 5/b.

Kmetty Zoltán (kurátor), Bartal Anna Mária (főszerkesztő)

ISSN 2786 - 0620

2021

TARTALOM

Kuti Éva köszöntése

ELMÉLET

- Bartal Anna Mária – Fényes Hajnalka – Szalóczy Nóra:** Az elkötelezettek, a csalódottak, a tapasztalatszerzők és akik megpróbálták – az orvos- és az egészség tudományi hallgatók COVID-19 járvány alatti önkéntességének vizsgálata 5-35
- Fekete Károly – Dombi Gábor – Oláh Miklós:** Önkormányzatok és önkéntesek a Balaton Kiemelt Üdülőkörzetben a COVID-19 pandémia első hulláma idején 36-55

GYAKORLAT

- Tóthné Almásy Monika:** Újratervezés – a KórházSuli Alapítvány gyors és rugalmas válasza a COVID-19 járvány idején 56-69
- Kapitányné Légrádi Éva – Kőműves Glória:** Mire tanított meg bennünket a COVID-19 járvány? – a Nevetnikék Alapítvány tapasztalatai 70-77
- Perényi Szilvia – Kalencsik Mariann:** Válságkezelés az átmentés érdekében – az 52. Eucharisztikus Kongresszus Önkéntes Programja 78-87
- Nagy Réka:** Hogy tetszik lenni? – egy kísérleti önkéntes program a COVID-19 pandémia idején 88-97
- Balázs-Piri Kata – Hegyi Dóra – Horváth Ádám – Udvarhelyi Tessa – Jo Urban:** Önkéntesek szervezése koronavírus idején – a Józsefvárosi Közösségi Részvételi Iroda tapasztalatai 98-109

MÓDSZERTAN

Bodor-Eranus Eliza – Bocskor Ákos – Szeptelszky Zsuzsanna – Takács Károly – Vit Eszter – Samu Flóra – Galántai Júlia – Pétervári Judit: 110-124
Professzionizálódó fesztivál önkéntesség egy kapcsolathálózati kutatás tükrében – esettanulmány

RECENZÍÓ

Markos Valéria: Online önkéntesség – a segítség 21. századi formája 125-131

KUTI ÉVA KÖSZÖNTÉSE – AZOK A „BOLDOG” KILENCVENES ÉVEK

Szerkesztőbizottságunk tiszteletbeli elnökének, Kuti Évának születésnapjához köszöntőjeként szakmai pályafutásának és ismertségünknek kezdetének arról az évtizedéről szeretnék írni – amiről akkor még nem gondoltuk –, hogy ma már boldognak is nevezhetjük. A felemás, reményekkel, várakozással, tenni akarással teli, kilencvenes évek voltak ezek.

Ez az évtized volt Kuti Éva tudományos, szakmai karrierjének az indulása egy olyan területen – nonprofit statisztika, nonprofit kutatások – aminek addig nem voltak sem kutatási, sem tudományos előzményei Magyarországon. Felidézve ezeket az időket, megpróbálom azt összefoglalni, hogy mit láthatott ebből egy, a nonprofit iránt érdeklődő, szakdolgozatírás küszöbén álló szociálpolitika szakos hallgató.

Az első, 1991-ben megjelent, Marshall Miklóssal közösen szerkesztett „Nonprofit kutatások”, majd egy évvel később a „Nonprofit szektor Magyarországon” kötetek egy szakmai kiáltvánnyal is felértek. A szöveg nehéz volt, abban az értelemben, hogy túl kellett lépni az akkori oktatási kánonon, az állam-piac dualitásán, és fel kellett fedezni egy „új világot”, ki kellett alakítani egy új nézőpontot. (Egyébként most belegondolva: micsoda hit, bátorság, remény kellett ahhoz, hogy már ekkor „nonprofitról”, „szektorról” beszéljen valaki Magyarországon!)

Aztán jöttek az éves, nonprofit statisztikai jelentések, a „Nonprofit szektor Magyarországon” a Központi Statisztikai Hivatalban, és az Éva vezette osztály – Sebestény Istvánnal, Nagy Renivel, Mészáros Geyzával, Bocz Jánossal – igazi nonprofit, szakmai műhely lett, ahova jó volt betérni.

Az 1995-ben a „Lakossági adományozás és önkéntes munka” kutatási kötet – Czakó Ágnessel, Harsányi Lászlóval, Vajda Ágnessel közösen –, ami (akkor még csak sejteni lehetett) a kulturális civil szervezetek iránti érdeklődés mellett, „kijelölte” Éva következő évtized béli két fő kutatási területét: az adományozást és az önkéntes munkát.

Közben pedig Kuti Éva jóvoltából a külföldi tudományos világ térképére is felkerült a magyar nonprofit szektor. Ebből a korszakból a személyes kedvencem az 1992-es „Scylla and Charybdis in the Hungarian nonprofit sector” cikk, de az igazi szakmai sikert számára úgy

hiszem, az 1996-os Manchester University Pressnél megjelent első, önálló kötete a „The nonprofit sector in Hungary” hozta el. Egy ilyen megjelenés, ma is nagy dolog, de akkor valódi szakmai respektust is jelentett. Végül pedig jöjjön minden nonprofit kutató bibliája a 1998-as „Hívjuk talán nonprofitnak...”, aminek legnagyobb értéke számomra, hogy mindig adott inspirációt, ha valamiben elakadtam.

Keveseknek adatik meg, hogy valami újnak az elindításában elsők legyenek, ami mindig felelősségteljes, és sok nehézséggel járó feladat. Kuti Éva erre az elsőségre szakmai felvértezettséggel, kérdésekre nyitottan, türelemmel és nagy elhivatottsággal állt készen, akár „felvilágosítóként”, akár tanácsadóként, akár mentorként és témavezetőként is.

Kedves Éva, Tudom, hogy nem szereted a szentimentális megnyilvánulásokat, de egy köszönet, – hogy a szakmai pályám elindítójaként és támogatójaként tisztelhetlek – talán nem lépi át ennek a határát. Isten éltesse erőben és egészségben!

Bartal Anna Mária

AZ ELKÖTELEZETTEK, A CSALÓDOTTAK, A TAPASZTALATSZERZŐK ÉS AKIK MEGPRÓBÁLTÁK – AZ ORVOS- ÉS EGÉSZSÉGTUDOMÁNYI HALLGATÓK COVID-19 JÁRVÁNY ALATTI ÖNKÉNTESSÉGÉNEK VIZSGÁLATA¹

BARTAL ANNA MÁRIA² – FÉNYES HAJNALKA³ – SZALÓCZY NÓRA⁴

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.5-35>

Absztrakt

Tanulmányunk egy különleges helyzetben, a COVID-19 járvány három hulláma alatt vizsgálta 395 orvos- és egészség tudományi szakos hallgató önkéntességét. Mivel Magyarországon a hallgatók pandémia alatti önkéntessége különböző anyagi juttatásokkal ösztönzött volt, ezért vizsgáltuk az önkéntes-elköteleződés és az anyagi ösztönzők kapcsolatát. Eredményeink szerint a válaszadók csak kétötödére volt jellemző az a fajta „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződés, amit nem befolyásoltak az anyagi juttatások. Vizsgáltuk azt is, hogy a korábbi önkéntes tapasztalataik, illetve a pandémia alatti önkéntességük gyakorisága miként befolyásolta önkéntes-motivációikat. Négy alcsoportot tudtuk megkülönböztetni, úgy mint: az „elkötelezetteket” – akik tapasztalt és több időszakban is önkéntesek voltak –, erős altruista motivációk és önkéntes-elköteleződés jellemezte. A „csalódottak” – akik a minta legkisebb hányadát alkották – szintén tapasztalt önkéntesek voltak, de vélhetően a járványhelyzetben szerzett negatív élményeik miatt gyenge motivációs-bázist mutattak. A válaszadók közel kétharmada a járványhelyzetben próbálta ki magát először az önkéntességben. Egyik részük a „tapasztalatszerzők” több időszakban voltak önkéntesek, individualista motivációkkal és alacsonyabb elköteleződéssel, addig a másik részük egyszer próbálta ki az önkéntességet és leginkább a szakmai környezet visszajelzésétől függő, önmegegerősítés vágya motiválta őket.

Eredményeink alapján úgy látjuk, hogy az önkéntesség számos olyan pozitív tapasztalatot és megerősítést is jelentett a COVID-19 járvány önkénteseinek számára, amelyek erősíthetik a szakmai elhivatottságukat, ugyanakkor a problémás beteg- és munkatársi kapcsolatok, a külső és belső stressz, trauma kezelésére a hallgatók nem voltak kellően felkészítve.

Kulcsszavak: COVID-19 járvány, önkéntes-elköteleződés, ösztönzők, önkéntes-motivációk, orvos- és egészség tudományi szakos hallgatók,

¹ A tanulmány az Önkéntes Szemle és a Társadalomtudományi Kutatóközpont szervezésében megvalósult „Az orvos, fogorvos, gyógyszerész és egészség tudományi szakos hallgatók önkéntessége és kirendelése.” című kutatás alapján készült. Jelen tanulmányban csak az orvos, fogorvos, gyógyszerész és egészség tudományi szakos hallgatók önkéntességével foglalkozunk. A szerzők köszönetet mondanak Dorner Lászlónak, Kmetty Zoltánnak, Lukács Ágnesnek és Sebestény Istvánnak a tanulmányhoz fűzött hasznos megjegyzéseikért.

² Bartal Anna Mária (PhD) szociálpolitikus-szociológus, az Önkéntes Szemle főszerkesztője

³ Fényes Hajnalika (PhD) közgazdász-szociológus, egyetemi docens, Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék

⁴ Szalóczy Nóra, egészség szociológus, PhD hallgató, tanársegéd, Semmelweis Egyetem Egészség tudományi Kar

The committed, the disappointed, those who gained experienced and those who have tried – An analysis of the volunteering of Hungarian medical and health science students during the COVID-19 pandemic

Anna Mária Bartal – Hajnalka Fényes – Nóra Szalóczy

Abstract

This study examines the voluntary commitment of 395 medical and health science students in an extremely unique situation, in the three waves of the COVID-19 pandemic. Since in Hungary students' volunteering has been encouraged by various financial benefits, we focused on the relationship between their commitment to volunteering and the financial incentives. Based on an online survey, our results show that only two fifths of those questioned had volunteer work with no financial interest.

We also looked at how their previous voluntary engagements and the frequency of volunteering during the pandemic had affected their motivations for doing volunteer work. Based on these aspects, we were able to identify four subgroups. The 'committed' – those who had previous volunteer experiences and who had volunteered for several periods of time during the pandemic – were characterised by strong altruistic motivations and voluntary commitment. The 'disappointed', who made up the smallest proportion of the sample, were also experienced volunteers, but showed a weak motivational base due to their negative experiences during the pandemic. Nevertheless, almost two thirds of those surveyed did voluntary work for the first time in their lives in the pandemic situation. Some of them were "experience seekers" who volunteered for several periods of time during the pandemic and were characterised by individualistic motivation and relatively low level of commitment, while the other part did volunteer work only for one period of time and were driven primarily by a desire for self-affirmation that relied on feedback from the professional environment.

Our results suggest that volunteering during the Covid-19 pandemic provided the medical and health science students surveyed with a number of positive experiences and reinforcements that could bolster their future professional engagement. Even though they were not adequately prepared for the problematic relationship between patients and staff as well as the external stresses and trauma.

Keywords: COVID-19 pandemic, commitment to volunteering, incentives, motivations of volunteer, students of medical and health sciences,

BEVEZETÉS

A COVID-19 vírus 2019. decemberi megjelenése és gyors, járványszerű terjedése világszerte jelentősen túlterhelte az egészségügyi rendszereket. A kormányzatok különböző stratégiákat alkalmaztak azért, hogy a járvány okozta betegellátási feszültségeket oldani tudják: az Egyesült Királyság, Olaszország vagy például a New York-i Egyetem lehetővé tette az utolsó éves orvostanhallgatók számára, hogy korábban diplomázzanak, és mielőbb munkába álljanak (Harvey 2020; DeWitt 2020). Gyakori megoldás volt, hogy nyugdíjas orvosokat, ápolókat hívtak vissza, illetve egészségügyi dolgozókat irányítottak át a COVID-19 osztályokra. Csaknem minden egészségügyi rendszer élt azzal a megoldással is, hogy önkéntesen jelentkező orvostanhallgatókat vontak be ápolási feladatok ellátására. Jellemző volt, hogy maguk a

hallgatók is szervezeteket⁵ hoztak létre a COVID-19 járvány elleni védekezéssel járó feladatok megszervezésére és az önkéntesek koordinálására (Miller et al. 2020; Soled et al. 2020).

Magyarországon az orvos- és egészségtudományi tanulmányokat folytató hallgatók COVID-19 járvány alatti önkéntességének szervezése 2020 márciusában indult meg, párhuzamosan az online oktatásra való átállással. Az egészségügyi miniszteri körlevél⁶ megjelenése után, a négy orvos- és egészségtudományi képzést folytató egyetemen felálltak azok az operatív stábok⁷, amelyek a hallgatók önkéntességét koordinálták. Noha az Országos Kórházi Főigazgatóság regisztrációs honlapján⁸ az szerepelt, hogy a járvány elhárításában való közreműködés önkéntes jogviszony keretében, a közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény rendelkezései alapján, ellenszolgáltatás nélkül történik, de az egyetemek különböző mértékben és módon (vagy ösztöndíjjal, illetve kreditként elismerve,⁹ vagy a szolgálati helytől kapott juttatással) ösztönözték hallgatóikat az önkéntes részvételre. Az önkéntesek munkaideje nem volt egységesen szabályozott, főként a fogadószervezet munkarendjétől függött (így előfordulhatott napi 5 órás, de 12 órás önkéntes szolgálat is). Az ellátott tevékenységek¹⁰ a gyakorlatban – a hallgatók tanulmányi felkészültségétől függetlenül – főként segédápolói¹¹ vagy kiegészítő (felvételi, adminisztratív, logisztikai) feladatokat jelentettek.

A COVID-19 járvány második és harmadik hullámában a járványügyi politika súlypontja a kötelező kirendelés lett.¹² Így 2020 szeptembere és 2021 áprilisa között, az orvos- és

⁵ A Harvard Medical School orvostanhallgatói megalapították például a „COVID-19 Student Response Team” nevű csoportot, amely támogatta a kórházak, klinikák egészségügyi személyzetét a mindennapi életben, illetve aktivista, felvilágosító munkát végeztek a helyi közösségekben.

⁶ Forrás: <https://semmelweis.hu/hirek/files/2020/03/Dr.-Kásler-Miklós-levele.pdf> 2020.03.16.

⁷ Forrás: [https://semmelweis.hu/hirek/2021/02/04/aterezzuk-a-feladat-sulyat-semmelweis-hallgatok-a-jarvany-elleni-vedekezesten/](https://semmelweis.hu/hirek/2021/02/04/aterrezzuk-a-feladat-sulyat-semmelweis-hallgatok-a-jarvany-elleni-vedekezesten/) 2021.02.04.

⁸ Forrás: <https://covid-onkentes.aEEK.hu>

⁹ A harmad-negyed éveseknél a nyári gyakorlatba, hatodéveseknél a blokk-gyakorlatba számították bele.

¹⁰ Az OKFŐ regisztrációs honlapja szerint (<https://covid-onkentes.aEEK.hu>): „Az egészségügyi képzésben résztvevő önkéntes kollégákat elsősorban az alábbi feladatok ellátásával szeretnénk megbízni: a fertőzés gyanús és fertőzött betegek megfigyelése; a középsúlyos fertőzött betegek ellátásában való részvétel; a súlyos állapotban lévő fertőzött betegek intenzív ellátásában való részvétel; az időskorú betegek otthoni vagy intézeti ellátásában való részvétel; a fogyatékos embertársaink otthoni vagy intézeti ellátásában való részvétel; a karanténok valamelyik formájában lévő betegek ellátásában való részvétel.”

¹¹ Például: oxigénpalackok cseréje, gyógyszerelés, vércukor, vérnyomás, véroxigén-telítettség mérése, infúziók bekötése, étel- és italosztás, etetés-ítatás, ágyazás, pelenkázás, inzulinok beadása a cukorbetegeknek étkezés előtt stb. Forrás: <https://weborvos.hu/lapszemle/orvostanhallgatok-az-első-vonalban-266139> 2021.03.24.

¹² A 2020. november 19.-én megjelent 509/2020. Kormányrendelet elrendelte az orvos- és az egészségtudományi képzésben résztvevő hallgatók kötelező kirendelését a nevelési, oktatási, szociális intézményekben, illetve bölcsődékben dolgozók szűrésének idejére. Majd 2021. március 17-től kezdődően április végéig az orvosi és egészségtudományi tanulmányokat folytató hallgatók ismét kötelező vezénylés alatt álltak.

egészségtudományi hallgatók vagy vezénylet alatt és/vagy önkéntesként vettek részt a járvány elleni védekezésben, illetve segítették a kórházak, klinikák és az Országos Mentőszolgálat munkáját. A 2021. februári kormányzati adatok szerint több mint ötezer hallgató vette ki részét a koronavírus-járvány elleni védekezésből.¹³

A nemzetközi szakirodalomban az önkéntes orvostanhallgatók COVID-19 járvány leküzdésében játszott szerepéről 2020 második felében jelentek meg az első, vitákat és gyakorlati tapasztalatokat feldolgozó esettanulmányok (például: Ahmed et al. 2020; Bukland 2020; Drexler et al. 2020; Glikman et al. 2020; Long et al. 2020; Miller et al. 2020; Riva et al. 2020; Soled et al. 2020). Ezeket követték 2021 elejétől fogva azok a tanulmányok, amelyek egy-egy ország, illetve egyetem orvostanhallgatóinak kérdőíves megkérdezésein alapultak, és különböző kutatási nézőpontból igyekeztek feltárni az orvostanhallgatók önkéntességének tapasztalatait és problémáit (Adjemi et al. 2021; Bazan et al. 2021; Byrne et al. 2021; Lazarus et al. 2021; Manraj et al. 2021; Michno et al. 2021; Shi et al. 2021)

Tanulmányunknak, amely Magyarországon először foglalkozik az orvos- és egészségtudományi hallgatók önkéntességének¹⁴ vizsgálatával, három fő célja van.

- Először is, az általunk vizsgált önkéntesség különleges körülmények között – járványhelyzetben – és speciális önkéntes tevékenységként valósult meg, amit a szakirodalom a krízis vagy a katasztrófa önkéntesség kategóriájába sorol. Mindebből következően elsődleges célunk e speciális önkéntes tevékenység munkafeltételeinek, az arra való felkészítésnek és a szerzett tapasztalatoknak az elemzése.
- A magyar gyakorlatban az orvos- és egészségtudományi hallgatók pandémia alatti önkéntessége az önkéntes jogviszony alapján történt, de különböző juttatások által ösztönzött volt. Ezért további fő célunk az önkéntes-elköteleződés, valamint az ezt befolyásoló ösztönzőknek a vizsgálata. Célunk az is, hogy feltárjuk az önkéntesség tartósságát meghatározó tényezőket – az önkéntesség gyakorisága, illetve korábbi önkéntes tapasztalatok – szerepét a pandémia alatti önkéntesség vállalásában. Mindezek alapján azt kívánjuk megmutatni, hogy az önkéntesek nem alkottak homogén csoportot sem önkéntességük tartóssága, sem pedig önkéntes-elköteleződésük szerint.

¹³ <https://unilife.hu/egyetem/20210204-a-hallgatok-is-aktivan-kuzdenek-a-jarvany-ellen.html>

¹⁴ Terjedelmi korlátok miatt a jelen elemzésben nem térünk ki az általános orvos, fogorvos, gyógyszerész és egészségtudományi szakos hallgatók kirendelésével kapcsolatos eredmények ismertetésére, azokat majd egy későbbi tanulmányban mutatjuk be.

- Végezetül célunk az is, hogy az önkéntesek különböző csoportjaiban elemezzük az önkéntesek e speciális csoportjának motivációt a Bartal – Kmetty (2011) által sztenderdizált Magyar Önkéntes Motivációs Kérdőív hét faktorának vizsgálatával. Ennek alapján differenciáltan láthatóvá válik, hogy a juttatások mellett még milyen motivációs tényezők hatottak a pandémia alatti önkéntesség vállalására.

Szerkezetileg tanulmányunk négy fő részből áll. Először ismertetjük a nemzetközi szakirodalmi elemzések alapján azokat az eredményeket, amelyek az orvostanhallgatók önkéntességének különböző aspektusait tárták fel a COVID-19 járvány első két hulláma alatt. Ezek az elemzések referenciapontul szolgálnak saját kutatásunk eredményeinek értékeléséhez is. A második részben a szakirodalomból levezethető és a kutatási célok által indukált fő kutatási kérdésekkel, valamint a hipotézisekkel foglalkozunk. Ezt követően bemutatjuk az elemzési mintát és a kutatás módszereit. A tanulmány negyedik részében kerül sor az eredmények ismertetésére, amelyeket a kutatási céloknak megfelelően három téma köré csoportosítva ismertetünk.

NEMZETKÖZI KUTATÁSI EREDMÉNYEK AZ ORVOSTANHALLGATÓK ÖNKÉNTESSÉGÉRŐL A COVID-19 JÁRVÁNY ELSŐ ÉS MÁSODIK HULLÁMA IDEJÉN

Az orvostanhallgatók világjárványok idején történő önkéntessége nem példa nélküli, hiszen már az 1918-as spanyolnátha idején a Pennsylvanai Egyetem orvostanhallgatói segítettek a betegek ellátásában (Starr 1976). Dániában, 1952-ben, a gyermekbénulási járvány kitörésekor önkéntesen jelentkező orvostanhallgatók végezték a betegek kézi lélegeztetését (West 2005). Hasonlóképpen, a 2006-os H5N1 járvány idején az albertai (Herman et al. 2007; Rosychuk et al. 2008) és a 2009-es H1N1 járvány alatt pedig a michigani egyetem orvostanhallgatóit időlegesen bevonták a kórházi ápolási feladatokba (Waigt et al. 2011).

Az eddig megjelent, az orvostanhallgatók COVID-19 járvány alatti önkéntességéről szóló nemzetközi kutatási eredményeket két csoportra oszthatjuk. Amíg a 2020 második felében napvilágot látott tanulmányok még gyorsjelentések, esettanulmányok formájában a legelső tapasztalatokat rögzítették, addig a 2021-es tanulmányok már keresztmetszeti, főként nemzeti szintű, vagy egy-egy egyetem hallgatóinak kvantitatív módszerekkel történő vizsgálatán alapultak, differenciált kutatási tematika szerint.

Viták és első eredmények az orvostanhallgatók önkéntességéről a COVID-19 pandémia kezdetén

Az orvostanhallgatók önkéntességének problémáival foglalkozó legelső esettanulmányok egy része azt a polémiát járta körül – ami már az H5N1 influenzajárvány idején is felmerült¹⁵ –, hogy milyen kockázatokat jelenthet az orvostanhallgatók járvány alatti önkéntessége: kompetencia problémák, megfertőződés, a fertőzés továbbadása a saját családban, a szűkös védőeszköz állomány „elhasználása”, illetve a klinikai munka valószínűsíthető stressz-hatása (Miller et al. 2020; Riva et al. 2020). Másik részük azt vitatta meg, hogy a pandémia első hullámában az egyes egészségügyi rendszerekbe miként és milyen formában – önkéntesség és/vagy rész munkaidős foglalkoztatás – valósítható meg optimálisan és differenciáltan az orvostanhallgatók bevonása (Drexler et al. 2020; Glikman 2020). Ehhez szorosan kapcsolódott azoknak a friss tapasztalatoknak az elemzése is, hogy mit jelentett az orvostanhallgatóknak – különösen az elmaradt klinikai gyakorlatok szempontjából – az online képzésre való átállás és ennek milyen kihívásai, illetve jövőbeni hasznosítható eredményei mutatkoztak meg (Long et al. 2020; Soled et al. 2020).

Végezetül az első kvalitatív tanulmányok már az orvostanhallgatók önkéntességének a pandémia első hullámában tapasztalható eredményeit is regisztrálták. Az online kérdőíves felvételeken alapuló vizsgálatok szerint (például: Ahmed et al. 2020; Astrop et al. 2020; Drexler et al. 2020) az orvostanhallgatók többsége elkötelezettnek vallotta magát és hajlandó volt részt venni önkéntesként a pandémiás vészhelyzetben. Ugyanakkor, Drexler et al. (2020) kutatása – amelyet a Semmelweis Egyetem Hamburgi Kampuszára beiratkozott 219 harmad-ötödéves és végzős hallgatói körében végeztek – arra hívta fel a figyelmet, hogy a COVID-19 első hullámában csak a jelentkezők 25 százalékát fogadták a kórházak önkéntesként. A hallgatók többsége hasznosnak ítélte meg munkáját, és úgy érezte, hogy az egészségügyi személyzet értékeli azt. A korlátozott betegkontaktus, az ágy melletti oktatás csökkenése és a törölt gyakorlatok miatt a végzős hallgatók 87 százaléka arról számolt be, hogy klinikai

¹⁵ Herman et al. (2007:1782) idézte azt a vitát, ami az orvostanhallgatók bevonását illetően bontakozott ki a kanadai egészségügyi kormányzatban. Az érvek egyik csoportja amellet szolt, hogy az orvostanhallgatókat ösztönözni kell önkéntes munkára válság idején, mert ez értékes orvosi képzést nyújthat. Az érvek másik csoportja szerint az orvosok következő generációjának önkéntesként történő élvonalba helyezése fokozottan veszélyeztetheti őket. Végül Health Canada az orvostanhallgatók erős önkéntes elköteleződése ellenére is úgy döntött, hogy visszarendeli őket a kórházi önkéntes szolgálatból.

oktatásukra káros hatással volt COVID-19 világjárvány és pesszimisták voltak jövőbeli terveiket illetően.

Astorp et al (2020) felmérése három, a pandémia alatti önkéntességet befolyásoló motivációt azonosított az aalborgi egyetem 415 orvostanhallgatójának körében: az altruista („embertársaik megsegítése”), a tanulási lehetőség, valamint az elismerés motivációkat. Eredményeik szerint a klinikai tapasztalatokkal már rendelkező, potenciális önkéntesek körében növekvő prioritást kapott az önkéntesség ellentételezése, akár „fizetés” formájában is. Az önkéntességet befolyásoló külső tényezők közül a munkavégzés biztonságát tartották a legfontosabbnak válaszadóik, amit más, további vizsgálatok (Ahmed et al 2000; Michino et al. 2001; Sra et al. 2021) is kiemeltek.

Kvantitatív kutatási eredmények az orvostanhallgatók önkéntességéről a COVID-19 járvány első két hulláma idején

Az egyetlen nemzetközi, online, de nem reprezentatív felmérés – 74 ország 760 hallgatójának válaszai alapján – azt kutatta, hogy az orvostanhallgatók miként látják saját szerepüket a COVID-19 elleni védekezésben (Michino et al. 2021). A válaszadók 71 százaléka nyilatkozott úgy, hogy hajlandó a COVID-19 világjárvány idején az egészségügyi személyzet részeként segíteni, ami a klinikai évfolyamok hallgatóira nagyobb valószínűséggel volt jellemző, mint a preklinikai évfolyamokéra. Több mint a felük (57 százalékuk) úgy gondolta, hogy önkéntességük idején szükséges a hivatalos munkaszerződés, és a klinikai környezetben végzett munkájukért pénzügyi díjazásban kellene részesülniük. A munkavégzés biztonságát az önkéntesség egyik feltételének tartották a nemzetközi minta válaszadói is. Önkéntességük akadályaként a fertőzéstől való félelmet, illetve családtagjaik veszélyeztetését 83 százalékuk jelezte. (Hasonló tapasztalatokról számolt be Ahmed et al. (2020) is a karacsi egyetem orvostanhallgatói körében végzett kutatásában).

A már 2021-ben megjelent tanulmányok egyike (Sra et al. 2021), Újdelhi Oktatókórházának 297 orvostanhallgatójának körében felvett vizsgálaton alapult. Főként a preklinikai és a klinikai orvostanhallgatók közötti különbségek megmutatására koncentrált a COVID-19 fertőzés ismereteinek mérésével, illetve a potenciális önkéntesek által preferált munka feltérképezésével. A szerzők szignifikáns különbséget találtak a klinikai és a preklinikai évfolyamok között, nem csak a COVID-19 ismeretét illetően, hanem az önkéntesség alatt preferált munka tekintetben is. A preklinikai évfolyamok hallgatói kevesebb és pontatlanabb

tudással rendelkeztek a COVID-19-ről, és inkább a szociális, felvilágosító és közvetett klinikai munka iránt mutattak nagyobb hajlandóságot. Ugyanakkor a COVID-19 fertőzésről szélesebb ismeretekkel rendelkező klinikai évfolyamok hallgatói körében szignifikánsan magasabb volt a közvetlen klinikai munkában való részvétel szándéka.

Hasonló eredményekre jutott Adejimi et al. (2021) is, amikor a lagosi egyetem 411 orvos- és fogorvostan hallgatójának önkéntességgel kapcsolatos attitűdjeit igyekeztek feltárni. Elemzésük szerint az utolsó éves orvostanhallgatók nagyobb eséllyel jelentkeztek önkéntesnek, még ha ezért nem is kaptak kompenzációt, valamint a fiatalabb évfolyamok hallgatói ez esetben is inkább a közvetett klinikai munkát preferálták.

Témánk szempontjából ki kell emelni Lazarus et al. (2021) Indonézia összes egyetemének, 4870 preklinikai tanulmányokat folytató orvostanhallgatója körében felvett vizsgálatát. A szerzők azt találták, hogy – a nem, a hallgató családjának szocio-ökonómiai státusza, lakóhelye, valamint az egyetem típusa mellett – a korábbi önkéntes tapasztalat is jelentős szerepet játszott a járvány alatti önkéntesség vállalásában. Elemzésük szerint a férfiak, a magasabb jövedelmű családokból származók, a Közép-Indonéziában lakók (versus Java), az állami egyetemek és a (kórházi vagy nem kórházi) önkéntes tapasztalatokkal rendelkező hallgatók között szignifikánsan magasabb volt azok aránya, akik hajlandók voltak önkénteskedni a járvány első hullámában.

Az önkéntességet befolyásoló, illetve az azt megerősítő elismerésigény fontosságára mutatott rá Bazan et al. (2021) tanulmánya, a poznani egyetem 580, a COVID-19 járvány első hullámában (2020. március-szeptember között) önkéntesként szolgáló orvostanhallgató tapasztalatainak vizsgálatával. A szerzők szoros összefüggést írtak le a hallgatók önkéntességgel való elégedettsége és a barátok, egészségügyi dolgozók vagy más hallgatók felől érkező elismerés között. Az elégedettebb hallgatók tovább és hosszabb ideig folytatták önkéntességüket, átlagosan több munkaórát is teljesítettek. Ugyanakkor azok a hallgatók, akik nem kaptak pozitív visszajelzést, vagy negatív tapasztalatokat szereztek (például a betegkapcsolatok során, vagy az egészségügyi dolgozók részéről) lényegesen rövidebb volt az önkéntesség ideje és kevésbé voltak hajlandók további szolgálatot vállalni. A hallgatók válasza alapján Bazan et al. (2021:5) három tényezőt azonosított, mint a COVID-19 járvány alatti önkéntesség közvetlen előnyeit: a szakmai tapasztalatszerzést, a segítségnyújtás érzését, valamint az együttműködési készség fejlesztését.

A COVID-19 járvány következtében fokozott hangsúllyal vetődött fel annak vizsgálata, hogy miként lehet ösztönözni az orvostanhallgatókat az önkéntességre. Az orvostanhallgatók motivációinak vizsgálatánál (Zweigelfhaft et al. 1996; Feltcher- Major 2004; Ferreira et al. 2012; Beck et al. 2015) mindig felmerül az a kérdés, hogy a feltárt motivációk mennyiben kontextusfüggők, illetve mennyiben mutatják az önkéntes munka iránti elköteleződést. Korábbi tanulmányukban Rovers et al. (2016) azt találták, hogy az általuk vizsgált orvostanhallgatók önkéntes-motivációi sokkal inkább szolgálatuk orvosi hátteréhez kapcsolódott, mint az önkéntes munka eredendő vágyához.

Ezért Shi et al. (2021) azt kutatták, hogy az önkéntességet mint proszociális magatartást az orvostanhallgatók körében milyen tényezők befolyásolják a COVID-19 járvány idején. A tíz kínai tartományban felvett 2454 érvényes válasz alapján azt mutatták ki, hogy a járványhelyzet „stimulálóan” hatott a dominánsan altruista motivációjú hallgatókra, akiket a félelem nélküli áldozat- és a felelősségvállalás, az önzetlenség, szolidaritás és a reciprocitás jellemezte. Ezen hallgatók csoportja kifejezte, hogy tartósan részt kíván venni önkéntes szolgálatokban. A szerzők szerint a karrier és a társadalmi felelősségvállalás motivációk közvetítő szerepet játszanak az önkéntességnek, mint proszociális magatartásnak a kialakulásban, és állást foglaltak amellett, hogy az orvosi oktatásban nagyobb figyelmet kell kapnia a társadalmi felelősségvállalásra és az önkéntesség gyakorlására való felkészítésnek. Ezért a hallgatóknak olyan munkalehetőségeket lenne célszerű felkínálni, amelyek hozzájárulnak az önkéntes, szolgálati tanulásukhoz.

A KUTATÁS KÉRDÉSEI ÉS HIPOTÉZISEI

A COVID-19 járvány első és második hulláma alatt végzett nemzetközi kutatások még az orvostanhallgatók önkéntességre való hajlandóságát vizsgálták. Hazai, retrospektív kutatásunk viszont a pandémia harmadik hullámának végén készült, ezért egyik fő kérdésünk, hogy milyen volt az önkéntes-elköteleződés a vizsgálatunkban résztvevő, pandémia alatt önkéntességet vállaló 395 orvos- és egészség tudományi hallgató körében. További kérdésünk, hogy ezt az önkéntes-elköteleződést mennyiben befolyásolták az egyetemektől és a fogadó-intézményektől kapott ösztönzők. A szakirodalmi eredmények alapján (Astorp et al. 2021; Michno et al. 2021; Sra et al. 2021) azt feltételeztük, hogy a preklinikai (első és harmadévesek) és a klinikai (negyed-hatodévesek) évfolyamok hallgatói között eltérések várhatók a

tekintetben, hogy az ösztönzők miként befolyásolták önkéntes-elköteleződésüket. Eszerint azt várjuk, hogy a klinikai évfolyamok hallgatói elkötelezettebbnek mutatkoznak majd önkéntességükben, mint a preklinikai évfolyamokéi, mivel az (anyagi) ösztönzők kevésbé játszanak szerepet önkéntességük vállalásában.

A kutatásunk másik fő kérdése, hogy a válaszadók mennyire alkottak differenciált csoporto(ka)t a pandémia alatti önkéntes tevékenységük jellemzői alapján. Az önkéntességgel foglalkozó szakirodalmi eredmények (Hustinx 2001; Hustinx – Lammertyn 2003; Hustinx et al. 2008; Bartal – Kmetty 2011; Fényes 2015; Hyde et al. 2016) szerint a korábbi önkéntes tapasztalatok, valamint az önkéntesség gyakorisága és rendszeressége szerint az önkéntesek különböző jellemzőkkel írhatók le. Úgy véltük, hogy ezen kritériumok mentén a pandémia alatti orvos- és egészségtudományi szakos önkéntes hallgatók is csoportosíthatók. Azt is feltételeztük, hogy ezek a csoportok különböznek majd nemcsak a kontextuális változók mentén, hanem motivációikban is. Astorp et al. (2021) és Shi et al. (2021) alapján úgy véltük, hogy az altruista motivációk (érték motivációs faktor), a tanulási tapasztalatok (megértés motivációs faktor) és az elismerés (önbecsülés motivációs faktor) lesznek, – ha különbözőképpen is – a meghatározó motivációk a pandémia alatti önkéntesek csoportjaiban. Végezetül, az önkéntesek motivációi és az önkéntes-elköteleződés kapcsolatát tekintve úgy véltük, hogy általánosságban, a pandémia alatt rendszeresen önkénteskedők és a korábbi önkéntes tapasztalatokkal rendelkezők lesznek a legmotiváltabbak. Dorner (2013) szakirodalmi összegzése alapján úgy gondoltuk, hogy az önkéntes-elköteleződés független lesz attól, hogy az altruizmus, társadalmi-szociális értékek (mint belső motivációk), vagy az elismerés, készségfejlesztés, karrierépítés (mint külső motivációk) vezérlik-e leginkább az önkénteseket.

A KUTATÁS ADATFORRÁSAI ÉS MÓDSZEREI

Tanulmányunk fő kérdéseinek megválaszolásához és hipotéziseinek igazolásához az általános orvos, fogorvos, gyógyszerész és egészségtudományi szakos hallgatók körében felvett kérdőíves vizsgálat szolgált adatforrással. A kérdőíves felmérésre 2021. április 11. és május 6. között került sor, egy webalapú (Google Forms) kérdőív alkalmazásával.¹⁶ A kérdőív

¹⁶ A kérdőív elején a vizsgálat céljáról szóló tájékoztatás szerepelt és a kérdőív csak akkor jelent meg, ha a hallgató beleegyezését adta, hogy a kutatásban önként vesz részt és hozzájárul, hogy válaszait anonimizáltan kutatási

összeállítása előtt háttérinterjúkat folytattunk az egyetemek HÖK vezetőivel. A kérdőív öt nagy kérdéskört tartalmazott, 52 kérdés formájában, úgy mint:

- Szociodemográfiai adatok.
- A pandémiát megelőző időszak önkéntességére vonatkozó kérdések.
- A pandémia alatti önkéntesség, az önkéntes munkavégzés körülményeinek, továbbá az önkéntességgel kapcsolatos állításoknak az értékelése, valamint a pozitív és negatív tapasztalatokra vonatkozó kérdések.
- Az önkéntes motivációkra vonatkozó állítások értékelése a MÖMK (Bartal – Kmetty 2011) érték, elismerés, reciprocitás, önbecsülés, karrier, megértés, kormányzati elégtelenség motivációs faktorok itemjei alapján.
- A COVID-19 járvány második és első hullámában történő kirendelések alatti munkavégzés körülményeinek, valamint a kirendeléssel kapcsolatos állítások értékelése, illetve a kirendeléssel kapcsolatos pozitív és negatív tapasztalatokra vonatkozó kérdések.

A weblapú kérdőívet a négy magyarországi általános orvos, fogorvos és gyógyszerész, valamint egészség tudományi szakokkal rendelkező egyetem hallgatóinak hólabda módszerrel küldtük el, illetve a közösségi médiában hirdettük meg. Összesen 560 érvényes válasz érkezett be. Ez a nem reprezentatív válaszadói minta a kormányzati kommunikációban megjelenő¹⁷ önkéntesszám mintegy 10 százalékának felelt meg.

Jelen tanulmány kutatási mintáját az a 395 (a teljes minta 70,5 százaléka) válaszadó alkotja, aki 2020. március és 2021. április közötti időszakban önkéntes volt.

A pandémia alatti önkéntesek mintájába bekerült – általános orvos, fogorvos, gyógyszerész egészség tudományi szakos – válaszadók 75 százaléka nő, közel háromnegyedük egyedülálló, döntő többségük gyermektelen, átlagéletkoruk pedig 24,67 év (SD= 2,78) (1. táblázat). Lakóhelyük szerint a fővárosi – vidéki lakosok aránya 25-75 százalék. A Semmelweis Egyetem hallgatói közül került ki a válaszadók egyharmada, míg a többi három egyetemről – a Debreceni Egyetemről, a Pécsi Tudományegyetemről és a Szegedi Tudományegyetemről – azonos arányban (21-23 százalék) voltak válaszadók.

célra felhasználják és azokból elemzéseket készítsenek. A GDPR megfelelést a Társadalomtudományi Kutatóközpont ellenőrizte.

¹⁷ <https://unilife.hu/egyetem/20210204-a-hallgatok-is-aktivan-kuzdenek-a-jarvany-ellen.html> 2021.02.05.

1.táblázat A 2020. március és 2021. április között önkéntes, általános orvos, fogorvos, gyógyszerész egészségtudományi szakos, hallgatók válaszadói mintájának jellemzői

Szociodemográfiai és kontextuális változók		Covid-19 járvány alatti (2020. március – 2021. április) önkéntesek mintája N=395
Nem	férfi	99 fő (25%)
	nő	296 fő (75%)
Átlagéletkor		24,67 év SD=2,78
Családi állapot	nőtlen/hajadon	280 fő (71%)
	élettársi kapcsolatban él	105 fő (27%)
	házas	10 fő (2%)
Gyermekek száma	nincs gyermek	392 fő (99,2)
	1 gyermek	1 fő (0,3%)
	2 gyermek	2 fő (0,5%)
Lakóhely	főváros	92 fő (25%)
	megyeszékhely	132 fő (35%)
	város	100 fő (27%)
	község	50 fő (13%)
Intézmény	Debreceni Egyetem	92 fő (23%)
	Pécsi Tudományegyetem	89 fő (23%)
	Semmelweis Egyetem	129 fő (33%)
	Szegedi Tudományegyetem	85 fő (21%)
Szak	ÁOK	175 fő (44%)
	ETK	181 fő (46%)
	GYTK	31 fő (8%)
	FOK	8 fő (2%)
Évfolyam	1. évfolyam	64 fő (16%)
	2. évfolyam	85 fő (21%)
	3. évfolyam	86 fő (22%)
	4. évfolyam	87 fő (22%)
	5. évfolyam	39 fő (10%)
	6. évfolyam	32 fő (8%)
	rezidens	2 fő (1%)

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

Az önkéntesek válaszadói mintájában az egészségtudományi és az általános orvos hallgatók közel azonos arányban (46-44 százalék) kerültek be. Ezért a részletesebb elemzéseknél az általános orvos és egészségtudományi szakos hallgatókra vonatkoztatva fogalmazzuk meg

állításainkat, mivel a fogorvos, gyógyszerész válaszadóknak alacsony (39 fő) volt a mintabeli elemszámuk.

Az évfolyamok szerinti megoszlást nézve, az általános orvos önkéntes hallgatók között a preklinikai – klinikai évfolyamba tartozók aránya 42-58 százalék (74, illetve 101 fő), míg az egészségtudományi szakos hallgatók között az első – másod, illetve a harmad – negyedévesek aránya 54-46 százalék (97, illetve 84 fő). A pandémia alatt önkéntesek válaszadói mintáját tehát az általános orvostanhallgatók közül inkább a klinikai évfolyamok, míg az egészségtudományi hallgatók közül inkább az első két évfolyam hallgatói határozzák meg.

A pandémia alatti önkéntesek mintájának négy alcsoportra bontása két változó mentén történt: a korábbi önkéntes tapasztalat (igen-nem) és a pandémia alatti önkéntesség gyakorisága szerint, azaz 2020. március és 2021. április között egy időszakban vagy több időszakban volt-e önkéntes. A minta válaszadóinak 35 százaléka (138 fő) volt önkéntes a pandémia előtt, míg 65 százalékuk (257 fő) nem volt önkéntes. A pandémia alatt egy időszakban¹⁸ összesen 39 százalékuk (154 fő) volt önkéntes, míg 61 százalékuk (241 fő) több időszakban önkénteskedett.

Az önkéntesség körülményeit és az önkéntes-tipológiát alapmegoszlások alapján, míg ezek összefüggéseit a szociodemográfiai és a különböző kontextuális változókkal (intézmény, szak, évfolyam-csoportok, az önkéntesség rendszeressége, az önkéntesség helye és a kódolt pozitív és negatív tapasztalatok) keresztábra elemzés alapján mutatjuk meg. A motivációk vizsgálatát az átlag és szórás alapján végezzük, és az összefüggések vizsgálatához varianciaanalízist használunk.

A PANDÉMIA ALATTI ÖNKÉNTESSÉG KÖRÜLMÉNYEI ÉS TAPASZTALATAI

Azok az orvos- és egészségtudományi hallgatók, akik a pandémia három hullámában teljesítettek önkéntes szolgálatot, a 2005. évi LXXXVIII., közérdekű önkéntes tevékenységről szóló törvény alapján jogviszonnal rendelkező önkéntesek voltak.

A munkavégzés biztonságát nézve, az önkéntesek döntő többsége (94 százaléka), úgy nyilatkozott, hogy az önkéntessége ideje alatt kapott mind védőruhát, mind pedig

¹⁸ Az önkéntesség időszakait a járvány három hullámának időszaka szerint határoztuk meg, tehát: 2020. március-augusztus; 2020. szeptember-december; 2021. január-április.

védőfelszerelést. Természetbeni juttatásban (étkezés) 88 százalékuk részesült, míg ideiglenes szállást 44 százalékuk kapott, főként a vidéki önkéntesek.

Ugyancsak döntő többségük, 91 százalékuk válaszolta azt, hogy az önkéntesség megkezdése előtt részesült felkészítésben a járványhelyzetről, a védekezésről és az ellátandó feladatokról. A felkészítés jellege igen különböző volt: a válaszadók többsége (57 százalékuk) rövid egy órás, 19 százalékuk hosszabb, többórás felkészítést, míg 13 százalékuk a felkészítés mellé betanítást is kapott. Tizenegy százalékuk mondta azt, hogy semmilyen felkészítést nem kapott önkéntessége megkezdése előtt.

A pandémia alatt az önkéntesek 46 százaléka az OMSZ-nél, 43 százaléka kórházban, klinikán, míg 9 százaléka kórházban, klinikán és az OMSZ-nél is, és végül 2 százalékuk kizárólag civil, karitatív szervezetnél töltötte önkéntességét.

Összességében megállapítható, hogy az általunk vizsgált, a pandémia alatt önkéntes, orvos- és egészségtudományi hallgatók munkafeltételei (védőruha, védőfelszerelés, felkészítés) megfeleltek a járvány idején elvárható biztonsági feltételeknek. Válaszaik alapján gyenge szignifikáns összefüggést¹⁹ lehetett kimutatni az önkéntesként ellátott feladatokra való felkészítés jellege és az önkéntesség helye között. Ugyanis, a kórházakban önkéntes szolgálatot teljesítők többnyire csak rövid, míg az OMSZ-nél hosszabb felkészítést és betanítást is kaptak. Ez azért is figyelemre méltó, mert a kórházakban és klinikákon többségükben a preklinikai és az egészségtudományi szakos első és másodéves hallgatók végeztek önkéntes munkát, és a hiányos felkészítésüket – ahogy majd alább láthatjuk –, önkéntességük egyik negatív tapasztalatának élték meg.

Nyitott kérdésben arra kértük a válaszadókat, hogy írják meg legfontosabb pozitív és negatív tapasztalatukat a járvány alatti önkéntességükről. A 395 orvos- és egészségtudományi szakos hallgató közül 41 százalékuk írt a pozitív és 36 százalékuk a negatív tapasztalatairól (2. táblázat). A pozitív tapasztalatok közül legtöbb említést kapott a betegek, munkatársak részéről érkező elismerés, megbecsülés (44 százalékban), valamint a szakmai tapasztalat, a személyiségfejlődés, és a kapcsolatok kialakítása (37 százalékban).

¹⁹ $p=0,001$; Cramer's $V=0,231$

2. táblázat Az általános orvos- és egészség tudományi szakos hallgatók pandémia alatti önkéntességének pozitív és negatív tapasztalatai (az említések százalékában)

Az önkéntesség pozitív tapasztalatai Összesen: 161 említés		Az önkéntesség negatív tapasztalatai Összesen: 141 említés	
megbecsülés, elismerés (a betegek és a munkatársak részéről)	44%	szervezetlenség (munkaszervezés, önkéntes- fogadó helyek felkészültsége)	29%
tapasztalat, szakmai és személyiségfejlődés, kapcsolatok kialakítása	37%	negatív kapcsolatok (betegek, munkatársak részéről)	26%
közösség, csapatélmény	14%	(külső-belső) stressz, trauma megélése	23%
a segítség, altruizmus megélése	5%	nem megfelelő körülmények és felkészítés	23%

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

Negatív tapasztalatok közül a legnagyobb arányban a szervezetlenséget említették, a problémás beteg- és munkatársi kapcsolatok mellett. Azonos volt a külső (tanulmányi kötelezettségek teljesítése, túlterheltség), valamint a belső stressz (halál feldolgozása, félelem a megfertőződéstől és a fertőzés továbbadásától), illetve a nem megfelelő felkészítés és körülmények, mint negatív tapasztalatok említése (2. ábra).

3. táblázat A pandémia alatti önkéntesség legtöbbet említett pozitív és negatív tapasztalatai szakonként és évfolyamcsoportonként

Szakok és évfolyamcsoportok	Pozitív tapasztalatok (legtöbb említés)	Negatív tapasztalatok (legtöbb említés)
Általános Orvostudományi Kar hallgatói	betegek megbecsülése, szakmai tapasztalat	munkaszervezés problémás betegkapcsolatok belső stressz
Egészségtudományi Kar hallgatói	munkatársak megbecsülése szakmai tapasztalat	munkaszervezés problémás munkatársi kapcsolatok külső stressz
ÁOK preklinikai évfolyamok hallgatói	szakmai tapasztalat	fogadóhelyek szervezetlensége problémás betegkapcsolatok nem megfelelő felkészítés
ÁOK klinikai évfolyamok hallgatói	betegek megbecsülése	munkaszervezés problémás munkatársi kapcsolatok
ETK első-másodéves hallgatók	munkatársak megbecsülése	fogadóhelyek szervezetlensége problémás betegkapcsolatok nem megfelelő felkészítés
ETK harmad-negyedéves hallgatók	szakmai tapasztalat	munkaszervezés problémás munkatársi kapcsolatok

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

A legtöbbet említett pozitív és a negatív tapasztalatok jellegzetes különbségeket mutattak mind szakonként, mind pedig évfolyamonként (3. táblázat). Az orvostanhallgatók, de különösen a klinikai évfolyamok számára – a szakmai tapasztalat mellett – a betegek megbecsülése volt a legnagyobb arányban említett pozitív tapasztalat, míg az egészségtudományi szakos hallgatók, közülük is a felsőbb évfolyamok, illetve a preklinikai hallgatóknak a munkatársak megbecsülése jelentett pozitív tapasztalatot önkéntességük alatt. Sokkal többértűnek mutatkozott a negatív tapasztalatok említése. Kiemelendő, hogy az alsóbb évfolyamok hallgatói közül leginkább a fogadókörök szerveztlenségét, a nem megfelelő felkészítést, míg a felsőbb évfolyamok hallgatói a munkaszervezést kifogásolták. Figyelemre méltó az is, hogy míg a felsőbb orvostanhallgatók többet említették a negatív betegkapcsolatokat, addig az egészségtudományi szakos harmad és negyedéves hallgatók a munkatársi kapcsolatok terén említettek negatív tapasztalatokat.

ÖNKÉNTES-ELKÖTELEZŐDÉS A PANDÉMIA IDEJÉN

Ahogy már fentebb említettük, kutatásunk a pandémia harmadik hulláma idején végzett, retrospektívnek mondható felmérés volt, és ezért az önkéntes-elköteleződés vizsgálatát helyeztük a fókuszba. Az Önkéntes törvény megenged bizonyos ellentételezéseket az önkéntes munkáért (például étkezés biztosítását, utazás, szállásköltségek térítését, valamint jutalmat).²⁰ A magyar orvos- és egészségtudományi hallgatók pandémia alatti önkéntessége különböző juttatásokkal ösztönzött önkéntesség volt. Ezért az önkéntes-elköteleződésüket egyrészt az ösztönzők fontosságán, másrészt a pandémia alatti önkéntesség gyakorisága, harmadrészt pedig a korábbi önkéntes tapasztalatokon keresztül igyekeztünk feltárni.

Az ösztönzők hatása a pandémia alatti önkéntességre

Az önkéntes-elköteleződést egyfelől az „Akkor is önkénteskedtem volna, ha nem kapok juttatást érte” állítással (5 pontos Likert-skálán) való egyetértéssel mértük. Az eredmények szerint a válaszadó önkéntesek 57 százaléka egyetértett ezzel az állítással, azaz esetükben a juttatások nem játszottak kizárólagos szerepet az önkéntesség vállalásában. Ennek alapján azt mondhatjuk róluk, hogy rendelkeztek egyfajta „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződéssel.

²⁰ Ennek éves összege nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér mindenkor havi összegének húsz százalékát.

Ugyanakkor 24 százalékuk bizonytalan volt annak megítélésében, hogy juttatás nélkül is vállalta volna a pandémia alatti önkéntességet, míg 19 százalékuk nem értett ezzel egyet. Az önkéntesek közel egyötöde számára tehát, az (anyagi) ösztönzők meghatározónak mutatkoztak önkéntességük vállalásában. Ahogy a 4. táblázat alapján látható, az „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződés nagyobb arányában (61 százalék) volt jellemző az orvostanhallgatókra, mint az egészségtudományi szakosokra (54 százalék). Kiemelendő, hogy az (anyagi) ösztönzők önkéntességet befolyásoló szerepét leginkább a klinikai évfolyamok hallgatói utasítottak el.

4. táblázat Az általános orvos és az egészségtudományi szakos hallgatók önkéntes-elköteleződésének mutatói szakonként és évfolyamonként (százalékban)

	„Akkor is önkénteskedtem volna, ha nem kapok díjazást érte.”			„Szükségem volt az önkéntességért kapott pénzre.”		
	egyetért	bizonytalan	nem ért egyet	egyetért	bizonytalan	nem ért egyet
Önkéntesek mintája (N=395)	57%	24%	19%	54%	21%	25%
ÁOK (N=175)	61%	23%	16%	47%	23%	30%
ETK (N=181)	54%	26%	20%	59%	22%	19%
ÁOK 1-3 évfolyam (N=74)	60%	19%	21%	48%	27%	25%
ÁOK 4-6 évfolyam (N=101)	61%	26%	13%	46%	20%	34%
ETK 1-2 évfolyam (N=97)	55%	25%	20%	60%	21%	19%
ETK 3-4 évfolyam (N=84)	54%	26%	20%	57%	23%	20%

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

Másfelől, ismert tény, hogy az önkéntesség vállalását az egzisztenciális helyzet is nagyban befolyásolja. Ezért arra kértük a válaszadókat, hogy fejezzék ki (5 pontos Likert-skálán) mennyire értenek egyet azzal az állítással, hogy: „Szükségem volt az önkéntességért kapott pénzre.” Az önkéntesek 54 százaléka egyetértett az állítással, azaz számukra a járvány alatti önkéntesség vállalásában egzisztenciális okok is szerepet játszottak. A bizonytalanok aránya 21 százalék volt, de 25 százalékuk az állítással egyet nem értők közé tartozott, azok közé, akiknek nem volt szükségük az önkéntességért kapott anyagi ösztönzőkre. A részletesebb elemzések szerint a klinikai évfolyamok hallgatói ennél magasabb arányban (34 százalékuk) értettek egyet azzal, hogy nem volt szükségük az önkéntességért kapott anyagi juttatásokra,

míg az egészségtudományi szak első két évfolyamának hallgatói között csak 19 százalékuk vallotta ugyanezt (4. táblázat).

A két, anyagi ösztönzőkre vonatkozó változó közötti közepesen erős szignifikáns összefüggés²¹ azt az evidenciát támasztja alá, hogy azok voltak az „érdeknélküli” elkötelezettebb önkéntesek a pandémia alatt, akiknek önkéntességét nem befolyásolták a juttatások. Ez az önkéntesek mintájának 20 százalékára bizonyult igaznak, míg 13 százalékuk önkéntességét kifejezetten az anyagi ösztönzők mozgatták. Többségük (67 százalékuk) önkéntes-elköteleződése kevert típusúnak volt mondható, mert vagy „érdeknélküliségük” vagy pedig egzisztenciális helyzetük miatt mutatkoztak bizonytalannak.

Az eredmények értelmezéséhez figyelembe kell még venni, hogy a válaszadók 57 százaléka mondta azt, hogy a HÖK-től ösztöndíjat, 53 százalékuk a HÖK-től juttatást, 44 százalékuk pedig az intézménytől kapott díjazást, ahol önkéntes volt. Egyharmaduk a HÖK mindkét fajta juttatásában, és 23 százalékuk a HÖK támogatás mellett intézményi díjazásban is részesült. A válaszadók közel egyharmada tehát, minden ösztönző forrást igyekezett megszerezni, míg egyötödük semmilyen juttatásban nem részesült bevallása szerint. Ez utóbbi eredmény megegyezik az „érdeknélküli” legelkötelezettebb önkéntesek arányával.

A COVID-19 pandémia alatti önkéntesség gyakorisága

A pandémia alatti önkéntesség gyakoriságát vizsgálva látható (1. ábra), hogy az összes válaszadó 61 százaléka (241 fő) több időszakban volt önkéntes, míg 39 százalékuk (154 fő) csak egy időszakban (közülük legtöbben – 58 százalékuk – inkább a COVID-19 harmadik hullámában) teljesített önkéntes szolgálatot. Kiemelendő, hogy klinikai hallgatók 83 százaléka a pandémia három hulláma alatt több időszakban volt önkéntes.

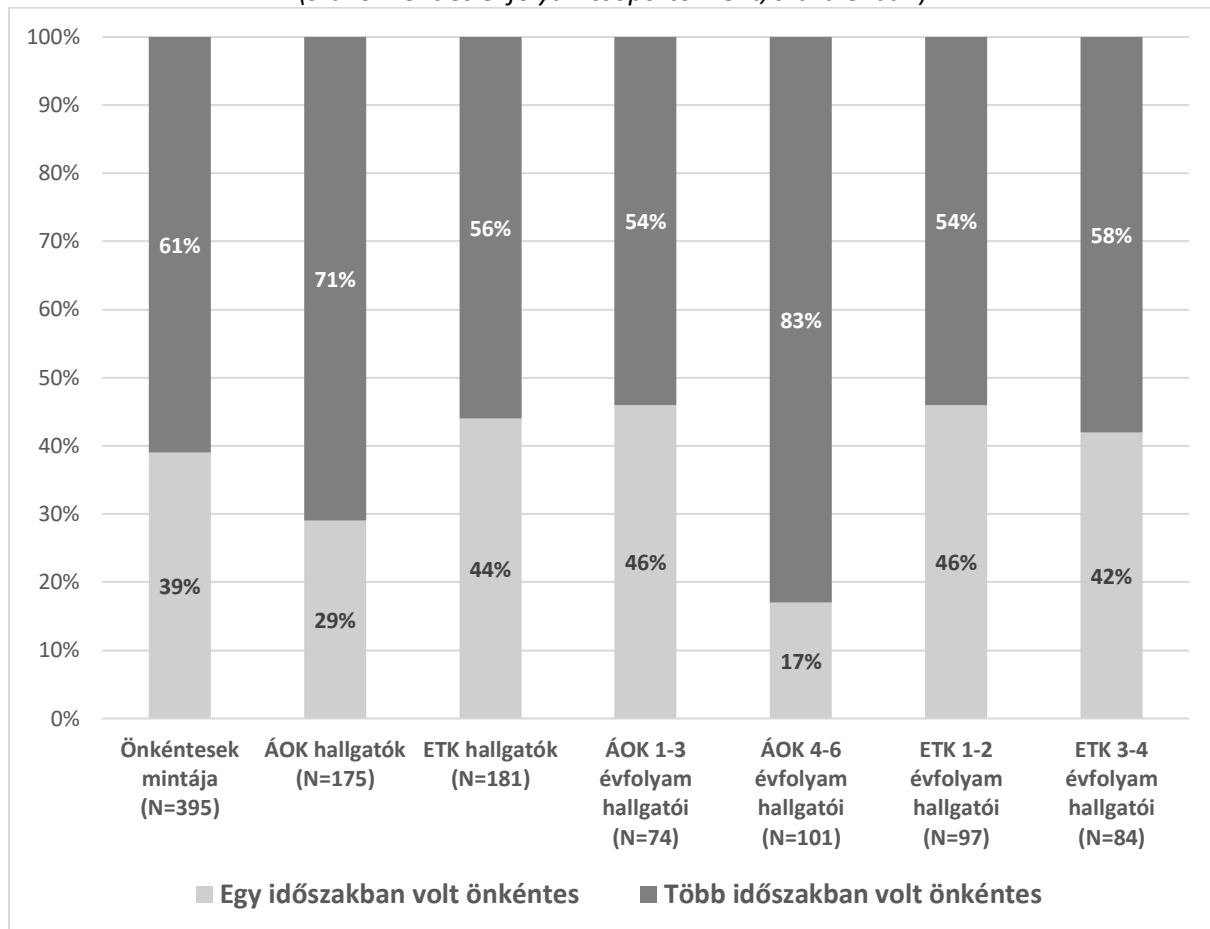
A pandémia alatti önkéntesség gyakoriságában az általános orvos- és az egészségtudományi szakosok között gyenge²², a preklinikai és a klinikai évfolyamok között erős²³ szignifikáns különbséget lehetett kimutatni. Ezek szerint az általános orvos és a klinikai évfolyamok hallgatói több időszakban voltak önkéntesek a pandémia három hulláma alatt, mint az egészségtudományi szakos, illetve a preklinikai évfolyamok hallgatói.

²¹ $p=0,001$; Cramer's $V=0,266$

²² $p=0,002$; Cramer's $V=0,156$

²³ $p=0,001$; Cramer's $V=0,317$

1. ábra Az önkéntesség gyakorisága a pandémia alatt (szakonként és évfolyamcsoportonként, százalékban)



Forrás: saját szerkesztésű ábra adatbázis alapján

Ugyanakkor, az egészségtudományi évfolyamok önkéntességének gyakorisága nem mutatott szignifikáns eltérést, de a felsőbb évfolyamok hallgatói körében négy százalékkal magasabb volt a több időszakban önkéntesek aránya (1. ábra).

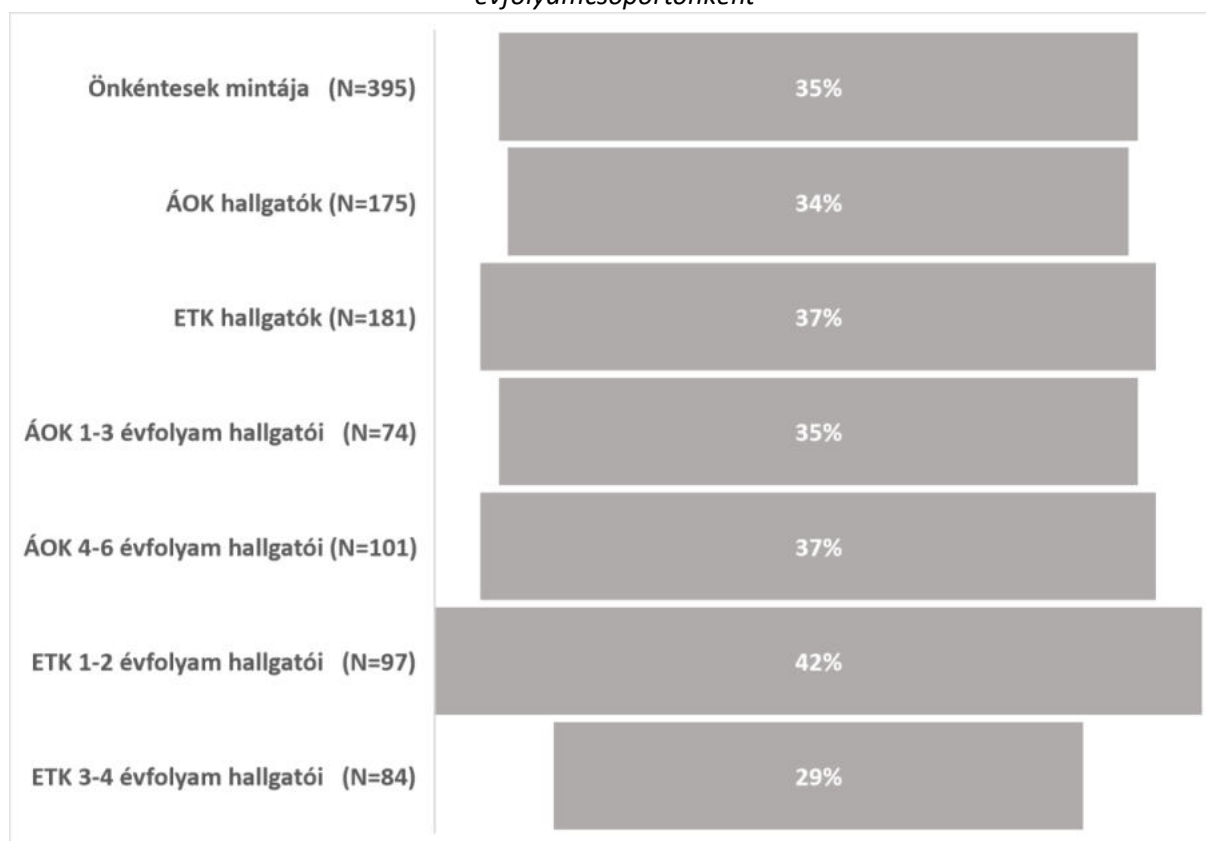
A részletesebb elemzés szerint a pandémia alatti önkéntesség gyakorisága és rendszeressége között gyenge szignifikáns összefüggés²⁴ volt kimutatható. Azok az önkéntesek, akik több időszakban vállaltak önkéntességet, azok ezt rendszeresen tették meg, míg azok, akik csak egy időszakban voltak önkéntesek, inkább alkalmilag vagy epizodikusan teljesítettek önkéntes szolgálatot.

²⁴ $p=0,006$; Cramer's $V=0,172$

A COVID-19 pandémia előtti önkéntes tapasztalatok

A COVID-19 járvány alatt önkéntesek 35 százalékának (138 válaszadónak) volt korábbi önkéntes tapasztalata (2. ábra). Ez a mintabeli arány közel azonos, mint a teljes népességben, a 18-29 éves korosztályban mért szervezeti önkéntesek aránya (Gyorgyovich et al. 2020).

2. ábra Már a pandémia előtt is önkéntes tevékenységet végzők aránya szakonként és évfolyamcsoportonként



Forrás: saját szerkesztésű ábra adatbázis alapján

A szakok és évfolyamcsoportok szerint elemzés azt mutatta, hogy míg az általános orvos hallgatók között a korábbi önkéntes tapasztalatokkal rendelkezők aránya a minta átlaga körüli volt, addig az egészségtudományi szakos alsóbb évfolyamos válaszadók között voltak a legnagyobb arányban (42 százalék) azok, akik a pandémiát megelőzően is voltak önkéntesek. Ugyanakkor az egészségtudományi szakos felsőbb évfolyamos hallgatók körében a legalacsonyabb volt a korábbi önkéntes tapasztalatokkal rendelkezők aránya.

A pandémia előtti önkéntesség rendszerességét vizsgálva azt találtuk, hogy az általános orvos hallgatók között, ha gyengén is, de szignifikánsan²⁵ magasabb volt a régebb óta (24 hónapja vagy annál több) önkéntesek aránya, ez azonban inkább alkalmi és epizodikus önkéntesség volt. Az egészségtudományi hallgatók között pedig szignifikánsan magasabb volt a „friss” (24 hónapnál nem régebbi), de rendszeres önkéntesek aránya. Évfolyamonként is különbségeket találtunk a korábbi önkéntesség rendszeressége között: a preklinikai évfolyamok hallgatói inkább alkalmi, a klinikai évfolyamok hallgatói pedig inkább rendszeres önkéntesek voltak a pandémia előtt. Ez az egészségtudományi hallgatók esetében éppen ellentétesen alakult: a rendszeres önkéntesek inkább az alacsonyabb évfolyamokból kerültek ki, míg az alkalmi, epizodikus önkéntesek a magasabb évfolyamok hallgatói közül.

A PANDÉMIA ALATTI ÖNKÉNTESEK NÉGY ALCSOPORTJÁNAK JELLEMZŐI ÉS MOTIVÁCIÓI

A pandémia alatti önkéntesek mintáját – a korábbi önkéntes tapasztalatok alapján és a pandémia alatti önkéntesség gyakorisága szerint – négy alcsoportra osztottuk.

Elkötelezettek alcsoportja

Az első alcsoportba azok az önkéntesek tartoztak (a minta 22 százaléka, 86 fő), akiknek *voltak korábbi önkéntes tapasztalataik és a pandémia alatt is több alkalommal végeztek önkéntes munkát*. Döntő többségük (87 százalékuk) rendszeresen (havonta 2-4 alkalommal) és elsősorban az OMSZ-nél, másodsorban kórházakban teljesített szolgálatot. Az alcsoportot főként a klinikai évfolyamok hallgatói, valamint első-másodéves egészségtudományi hallgatók alkották. Több mint háromötödük két egyetem – a Semmelweis és a Debreceni Egyetem – hallgatóihoz tartozott. Az önkéntesség nagyobb részük számára megbecsülést és elismerést, míg kisebbik részüknek tapasztalatszerzést jelentett. A pandémia alatti önkéntességük negatív tapasztalataival valamivel kevesebb, mint kétötödüknek a problémás beteg vagy munkatársi kapcsolatokban, és a (külső és belső) stresszben mutatkozott meg (5. táblázat). Felsőszíni motivációikat²⁶ a magas átlagértékek jellemezték, és elsősorban az érték (M=4,15), megértés

²⁵ $p=0,004$; Cramer's $V=0,254$

²⁶ A motivációs faktorok átlagpontjai az önkéntesek *felsőszíni motivációt* mutatják meg, amelyek az önkéntes magatartás fenntartását segítik. Az egyes motivációs faktorok item-jeire adott átlagpontok pedig azokat a *háttérmotivációkat* tárják fel, amelyek az önkéntesmotivációk mögöttes folyamatainak dinamikáját jelzik.

(M=4,11), önbecsülés (M=3,85) és az elismerés (M=3,83) motivációk alkották. A háttérmotivációik szélesek voltak, ugyancsak magas átlagértékekkel, amiből egy társadalmi ügyekre érzékeny, altruista, gyakorlati tapasztalatok elsajátításában motivált alcsoporthoz képe rajzolódik ki. Önkéntességüket főként az önkéntesség öröme (M=4,44), egy társadalmi csoport melletti elköteleződés (M=4,32), a gyakorlati tapasztalatok (M=4,28), egy társadalmi ügy fontossága (M=4,24), jelen esetben a járvány elleni küzdelem, valamint az altruista segítség (M=4,22) határozták meg (6. táblázat). A magas arányú rendszeres és a pandémia alatt többszöri önkéntességük, valamint a többségükre jellemző „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződés, továbbá széles felszíni és háttérmotivációik miatt ezt a alcsoporthoz az „elkötelezettek” alcsoporthoz neveztük el.

Csalódottak alcsoporthoz

A második alcsoporthoz olyan válaszadók kerültek be (a minta 13 százaléka, 52 fő), akik korábban már voltak önkéntesek, de a pandémia alatt csak egy időszakban vállaltak önkéntességet. Az alcsoporthoz tartozók leginkább az első évfolyamok hallgatói közül kerültek ki – mind az orvostanhallgatók, mind az egészségtudományi szakosok esetében – és közel felük (48 százaléka) a Semmelweis Egyetem hallgatója volt. Önkéntes-elköteleződésük a minta átlagát hozta (4. táblázat), de több mint egyötödük (23 százaléka) nem vállalta volna az önkéntességet juttatások nélkül. Magas volt körükben azoknak az aránya (57 százalék), akiknek egzisztenciális helyzete is befolyásolta a pandémia alatti önkéntesség vállalását. Kétharmaduk önkéntessége rendszeres volt (havonta 2-4 alkalommal), és ezt leginkább az OMSZ-nél teljesítették (5. táblázat). A pandémia alatti önkéntesség egyharmaduknak szakmai tapasztalatot, míg valamivel kevesebb, mint kétötödüknek elismerést jelentett. Az önkéntességgel kapcsolatos negatív tapasztalatok említése körükben volt a legmagasabb: 40 százaléka a problémás munkatársi kapcsolatokat, míg 30 százaléka a hiányos felkészítést említette leginkább. Döntően két felszíni motiváció határozta meg önkéntességüket, az értékek (M=3,77) és a megértés (M=3,64), és három magasabb értékű háttérmotivációjuk volt: az altruista segítség (M=4,02), az önkéntesség öröme (M=3,98), és az új lehetőségek megismerése (M=3,86) a járványhelyzet által (6. táblázat). Az ebbe a csoportba tartozók, noha nem tapasztalatlanul léptek be a pandémia alatti önkéntességbe, de feltehetően hiányos felkészítésük, képzetlenségük (többségük az alsóbb évfolyamokból került ki) és

motivátlanságuk miatt valószínűleg számos negatív, frusztráló hatás érhetette őket, ezért neveztük el ezt az alcsoportot a „*csalódottak*” alcsoportjának.

5. táblázat A pandémia alatt önkéntesek négy csoportja és jellemzőik

		Elkötelezettek (korábban volt önkéntes és a pandémia alatt több időszakban) N=86	Csalódottak (korábban volt önkéntes, de a pandémia alatt egy időszakban) N=52	Tapasztalatszerzők (korábban nem volt önkéntes, de a pandémia alatt több időszakban) N=155	Akik megpróbálták (korábban nem volt önkéntes, és a pandémia alatt egy időszakban) N=102
ÁOK	1-3 évfolyam	32%	66%	32%	66%
	4-6 évfolyam	68%	34%	68%	34%
ETK	1-2 évfolyam	58%	68%	47%	51%
	3-4 évfolyam	42%	32%	53%	49%
GYTK, FOK		5%	8%	8%	15%
Egyetemek	DE	33%	14%	20%	31%
	PTE	20%	20%	29%	16%
	SE	34%	48%	29%	31%
	SZTE	13%	18%	22%	22%
Juttatás nélkül is vállalta volna az önkéntességet	egyetért	60%	57%	55%	54%
	bizonytalan	31%	20%	25%	21%
	nem ért egyet	9%	23%	20%	25%
Szüksége volt az önkéntességért kapott pénzre	egyetért	54%	57%	51%	54%
	bizonytalan	30%	14%	21%	21%
	nem ért egyet	16%	29%	28%	25%
Az önkéntesség rendszeressége	rendszeres	87%	67%	78%	66%
	alkalmi	5%	15%	9%	9%
	epizodikus	8%	18%	13%	25%
Az önkéntesség helye	kórház, klinika	38%	36%	51%	35%
	OMSZ	47%	50%	37%	55%
	OMSZ, kórház	13%	2%	10%	5%
	civil szervezet	2%	12%	2%	5%
Pozitív tapasztalatok	megbecsülés	50%	42%	46%	39%
	tapasztalatszerzés	23%	30%	39%	25%
	közösség	5%	10%	2%	25%
	egyéb	12%	18%	13%	11%
Negatív tapasztalatok	szervezetlenség	19%	15%	37%	33%
	felkészítés	10%	30%	19%	27%
	negatív kapcsolatok	39%	40%	22%	20%
	stressz	32%	15%	22%	20%

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

Tapasztalatszerzők alcsoportja

A harmadik alcsoportba – *amelyet olyan válaszadók alkottak, akiknek nem volt korábbi önkéntes tapasztalatuk, de a pandémia alatt több időszakban is voltak önkéntesek* – tartozott a minta 39 százaléka (155 fő). Ennek az alcsoportnak túlnyomó részét felsőbbéves hallgatók alkották, mind az orvosi, mind pedig az egészségtudományi szakokról. Több mint felük (58 százaléuk) a Semmelweis és a PTE hallgatói közül került ki (5. táblázat). Önkéntes-elköteleződésük a minta átlagánál valamivel alacsonyabb volt (4. táblázat), de közel egyharmaduk (28 százalék) úgy nyilatkozott, hogy nem volt szükségük az önkéntességért kapott pénzre. Több, mint háromnegyedük önkéntessége rendszeres volt (havonta 2-4 alkalommal) és 51 százaléuk kórházban vagy klinikán, míg 47 százaléuk pedig az OMSZ-nél és plusz még kórházakban is volt önkéntes.

A pandémia alatti önkéntesség többségüknek az elismerést jelentette, de körükben volt a legmagasabb azok aránya, akik a tapasztalatszerzést is megemlítették, az önkéntesség pozitív hozadékát. A „legérzékenyebbek” voltak az önkéntességet kísérő szervezetlenségre, mint negatív tapasztalatra. Felszíni motivációikat – szinte azonos átlagértékekkel – az értékek ($M=3,88$) és a megértés ($M=3,82$) motivációs faktorok alkották, amit az elismerés ($M=3,61$) követett (6. táblázat). Háttérmotivációik hasonlóan szélesek voltak, mint az elkötelezettek csoportjának, de alacsonyabb átlagértékkel: a társadalmi csoport melletti elköteleződés ($M=4,09$) után az altruizmus-segítés ($M=4,06$), majd pedig a társadalmi ügy – a járványhelyzet melletti – melletti kiállás ($M=4,05$) és a gyakorlati tapasztalatok ($M=4,00$) következett. Meg kell jegyezni, hogy ebben a csoportban volt a legalacsonyabb az „önkéntesség öröme” item átlaga ($M=3,84$). Pandémia alatti önkéntességükben a tapasztalatszerzés kiemelkedő fontossága azt mutatja, hogy szolgálatuk sokkal inkább a szakmai háttérhez kapcsolódott, mint az önkéntes munka eredendő vágyához. Ezért ezt a csoportot a „*tapasztalatszerzők*” csoportjának neveztük el.

Akik megpróbálták alcsoportja

Végezetül a negyedik alcsoportba azok a válaszadók (a minta 26 százaléka, 102 fő) tartoztak, *akiknek nem volt korábbi önkéntes tapasztalatuk és csak egy időszakban voltak önkéntesek a pandémia alatt*. Ennek az alcsoportnak az egyik jellemzője volt – hasonlóan a csalódottak alcsoportjához –, hogy mindkét szakról az alsóbb évfolyamok hallgatói, valamint a fogorvosok, gyógyszerészek többsége tartozott ide. Hatvankét százaléuk két egyetem, a Semmelweis és

6. táblázat A pandémia alatti önkéntesek négy csoportjának felszíni és háttérmotivációi

	Elkötelezettek N=86		Csalódottak N=52		Tapasztalat- szerzők N=155		Aki megpróbálták N=102	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Érték1_társadalmi csoport	4,32	0,930	3,82	1,178	4,09	1,051	4,07	1,033
Érték2_altruizmus_sajnálata*	3,98	1,080	3,55	1,331	3,54	1,088	3,70	1,106
Érték3_altruizmus_empátia*	4,00	0,976	3,62	1,276	3,56	1,056	3,64	1,169
Érték4_altruizmus_segítés	4,22	1,100	4,02	1,911	4,06	1,058	4,17	1,021
Érték5_társadalmi ügy	4,24	1,017	3,80	1,442	4,05	1,095	4,11	1,169
Értékek	4,15	0,85	3,77	1,13	3,88	0,91	3,91	0,95
Megértés1_perspektíva	4,11	1,232	3,86	1,342	3,89	1,251	3,96	1,181
Megértés2_gyakorlati tapasztalatok*	4,28	1,134	3,61	1,358	4,00	1,270	3,87	1,359
Megértés3_emberek*	4,13	1,044	3,50	1,389	3,81	1,233	3,61	1,238
Megértés4_erősségek	3,98	1,023	3,46	1,313	3,62	1,198	3,68	1,292
Megértés*	4,11	0,90	3,64	1,15	3,82	1,04	3,73	1,06
Karrierfejlesztés1_kapcsolat építés*	3,98	1,151	3,27	1,469	3,64	1,399	3,62	1,373
Karrierfejlesztés2_nyitottság*	3,05	1,413	2,45	1,443	2,64	1,39	2,29	1,385
Karrierfejlesztés3_skill*	3,86	1,264	3,18	1,508	3,69	1,270	3,50	1,401
Karrierfejlesztés*	3,61	1,00	2,98	1,21	3,32	1,10	3,12	1,04
Elismerés1_szervezeti*	3,73	1,134	3,12	1,33	3,36	1,242	3,34	1,336
Elismerés2_mtársak*	4,16	0,992	3,47	1,172	3,9	1,115	4,14	0,957
Elismerés3_visszajelzés*	3,45	1,258	2,80	1,258	3,5	1,155	3,34	1,186
Elismerés4_egyenlő	4,06	1,203	3,55	1,370	3,87	1,181	3,85	1,194
Elismerés5_társadalmi*	3,65	1,202	3,00	1,443	3,34	1,296	3,45	1,219
Elismerés*	3,83	0,73	3,18	0,80	3,61	0,78	3,62	0,76
Reciprocitás1_kapás	3,70	1,243	3,58	1,458	3,35	1,359	3,39	1,329
Reciprocitás2_adás	3,76	1,209	3,52	1,418	3,36	1,308	3,52	1,243
Reciprocitás	3,73	1,19	3,54	1,40	3,35	1,29	3,44	1,22
Önbecsülés1_öröm*	4,44	0,869	3,98	1,237	3,84	1,216	3,93	1,160
Önbecsülés2_jóember	3,71	1,281	3,70	1,313	3,54	1,139	3,76	1,318
Önbecsülés3_fontosság	3,49	1,346	3,22	1,404	3,10	1,380	3,26	1,242
Önbecsülés4_hasznosság*	4,19	1,058	3,60	1,31	3,79	1,257	3,88	1,252
Önbecsülés5_elfogultság*	3,17	1,463	2,81	1,621	2,82	1,444	2,45	1,329
Önbecsülés*	3,85	0,90	3,46	1,08	3,42	1,03	3,45	0,91
Kormányzat1_támogatáshiány	3,25	1,482	3,06	1,557	2,8	1,464	2,77	1,425
Kormányzat2_forráshiány	3,2	1,538	2,94	1,621	2,84	1,452	2,82	1,533
Kormányzat3_öntevékenység*	3,89	1,161	3,63	1,395	3,3	1,355	3,42	1,32
Kormányzati hiányok*	3,46	1,15	3,23	1,29	2,98	1,14	3,03	1,18

Forrás: saját szerkesztésű táblázat adatbázis alapján

*A jelölt motivációs faktorok és itemek tekintetében szignifikáns különbség volt ($p \leq 0,05$) az önkéntesek csoportjai között az ANOVA teszt szerint

Debreceni Egyetem hallgatói közül kerültek ki. A vizsgálati minta átlagánál (4. táblázat) alacsonyabb volt körükben az önkéntes-elköteleződés és a négy alcsoport közül itt volt a legmagasabb azok aránya (25 százalék), akik juttatások nélkül nem vállalták volna az önkéntességet. Kétharmaduk rendszeresen (havonta 2-4 alkalommal) önkénteskedett, míg

több mint negyedük epizodikusan, és ezt az OMSZ-nél, illetve kórházakban végezték. Az önkéntesség közel kétötödük számára megbecsülést, egynegyedüknek tapasztalatszerzést, és másik egynegyedüknek közösséghez, csapathoz tartozást is jelentett, ami más csoportokban ennyire direkten nem jelent meg.

Az önkéntesség negatív élménye harmaduk számára a szervezetlenségéből és több mint egynegyedük számára pedig a felkészítés hiányosságából fakadt. Felsőfokú motivációk sorrendje hasonló volt a tapasztalatszerzők alcsoportjához, csak valamivel magasabb átlagértékekkel az érték (M=3,91) motivációs faktor esetében, de alacsonyabb a megértés (M=3,73), és azonos átlagértékekkel az elismerés (M=3,62) motivációs faktor tekintetében.

Háttérmotivációkat elsősorban az altruista segítség (M=4,17), másodsorban – csoportssajátosságként – a munkatársak elismerése (M=4,14), harmadrészt egy társadalmi ügy (M=4,11) és végül egy társadalmi csoport melletti elköteleződés (M=4,07) alkotta (6. táblázat). A minta átlagánál alacsonyabb önkéntes-elköteleződés (4. táblázat), az epizodikus önkéntesek magas aránya miatt ezt az alcsoportot, „*akik megpróbálták*” alcsoportnak neveztük el.

Az önkéntesek négy alcsoportjának elemzése alapján igazolódtak az a feltételezésünk, hogy hogy legerősebb felszíni motivációkat – hasonlóan Astorp et al. (2021) és Shi et al. (2021) eredményeihez – az altruista motivációk (érték motivációs faktor), a tanulási tapasztalatok (megértés motivációs faktor) és az elismerés (önbecsülés motivációs faktor) határozták meg, különböző erősséggel. További hipotézisünkkel egyezően a pandémia alatti önkéntesek alcsoportjaiba tartozók – különbség nélkül – erősen, társadalmi szociális értékek és a segítség által motivált önkéntesek voltak. Igaznak bizonyult az a feltevésünk is, hogy az „elkötelezettek” mutatkoztak a legmotiváltabbnak, és pandémia alatti önkéntességüket erős és széles – kevert típusú, altruista és individualista – háttérmotivációk határozták meg.

A pandémia alatti önkéntesek négy alcsoportjának motivációi közötti különbségeket vizsgálva azt találtuk, hogy a hét felszíni motiváció közül ötben (megértés, elismerés, önbecsülés, karrierfejlesztés, kormányzati hiányok) szignifikáns eltérés volt az alcsoportok között, míg az értékek és a reciprocitás motivációkban nem volt különbség. Továbbá, a 27 háttérmotiváció közül 15 esetében ugyancsak szignifikánsan különbözött a négy alcsoport.

ÖSSZEGZÉS

Tanulmányunk egy különleges helyzetben, a COVID-19 járvány három hulláma alatt vizsgálta az orvos- és egészségtudományi szakos hallgatók önkéntességét. Ez egy speciális önkéntes tevékenységként valósult meg, amit a szakirodalom a krízis vagy katasztrófa önkéntesség kategóriájába sorol. Ezt támasztja alá egyrészt, hogy a vizsgált önkéntesek motivációs struktúrája – különösen a társadalmi és szociális érték motivációk dominanciája tekintetében – sok hasonlóságot mutatott a vörösiszap-katasztrófa önkénteseinek motivációival (Bartal-Ferencz 2015). Másrészt, a társadalmi-szociális értékek által erősen meghatározott motivációkban jelentősen eltértek a magyar 18-25 éves önkéntesek (Bartal – Kmetty 2011), de más egyetemista csoportok motivációjától (Fényes 2015; 2021) is.

Az általunk vizsgált, pandémia alatt önkéntes tevékenységet végző hallgatók munkafeltételei (védőruha, védőfelszerelés) megfeleltek a járvány idején elvárható biztonsági feltételeknek. Önkéntesként ellátott feladataikra való felkészítésük jellege nagyban függött attól, hogy kórházban, klinikán vagy az OMSZ-nél teljesítettek szolgálatot. Eredményeink arra utalnak, hogy az önkéntesség számos olyan pozitív tapasztalatot és megerősítést is jelentett a COVID-19 járvány önkénteseinek számára, amelyek erősíthetik a szakmai elhivatottságukat. Önkéntességük negatív tapasztalatai alapján úgy találtuk, hogy ezek – mint például a problémás beteg- és munkatársi kapcsolatok, a külső stressz és trauma – kezelésére a hallgatók nem voltak felkészítve nem csak a járványhelyzet közepén, hanem azt vélelmezzük, hogy a tanulmányaik során sem.

A pandémia alatti önkéntes-elköteleződés vizsgálata alapján azt állapítottuk meg, hogy a COVID-19 járvány alatt önkéntességet vállaló hallgatók több mint a fele rendelkezett egyfajta „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződéssel. Hipotézisünkkel egyezően ez a klinikai évfolyamok hallgatóira mutatkozott inkább érvényesnek, és rájuk volt jellemző az is, hogy gyakrabban voltak önkéntesek a pandémia alatt, ugyanakkor az egészségtudományi hallgatók között magasabb volt a korábbi önkéntes tapasztalattal rendelkezők aránya.

Az önkéntes-elköteleződést befolyásoló anyagi ösztönzők többszemponú vizsgálata azonban már azt mutatta, hogy a válaszadók csak 20 százalékára volt jellemző az a fajta „érdeknélküli” önkéntes-elköteleződés, amit nem befolyásoltak az anyagi ösztönzők. Kisebb hányaduk, 13 százalékuk önkéntességét kifejezetten az anyagi ösztönzők mozgatták, vélhetően egzisztenciális helyzetük miatt. Többségük (67 százalékuk) önkéntes-elköteleződését viszont

kevert típusúnak találtuk, mivel bizonytalanok voltak vagy „érdeknélküliségükben” vagy pedig az anyagi ösztönzők szükségességét illetően.

A pandémia alatt önkéntes orvos- és egészség tudományi szakos hallgatók mintája nem volt homogén. Egyfelől, nemcsak szakonként, hanem – a szakirodalmi eredményekkel (Astorp et al. 2021; Michno et al. 2021; Sra et al. 2021) egyezően – évfolyamcsoportonként is különbséget mutattak az önkéntességre való felkészítésük jellegében, önkéntes-elköteleződésükben és az önkéntesség pozitív és negatív tapasztalatainak megítélésében. Eredményeink összhangban állnak a válaszadók azon véleményével, hogy a nagyobb hatékonyság és a kevesebb szakmai, emberi frusztráció elkerülése érdekében szükséges lett volna az önkéntes tevékenység differenciálására évfolyamcsoportonként is.

Másfelől a korábbi önkéntes tapasztalat tekintetében, részben pedig a pandémia alatti önkéntesség gyakorisága alapján sem. Ezen változók mentén az önkéntesek négy alcsoportját tudtuk megkülönböztetni: „elkötelezettek”, „csalódottak”, „tapasztalatszerzők” és „akik megpróbálták” alcsoportokat. Ez a négy alcsoport nemcsak a kontextuális változók tekintetében mutatkozott eltérőnek, hanem önkéntes-motivációiban is.

A pandémia alatt az önkéntesek közel kétötöde a tapasztalatszerzők alcsoportjába tartozott. Erre az alcsoportra találtuk jellemzőnek Rovers et al. (2016) alapján azt, hogy önkéntes-motivációik sokkal inkább szolgálatuk szakmai hátteréhez kapcsolódott, mint az önkéntes munka eredendő vágyához. Hiszen, egy olyan csoportként írhatók le, amely a pandémia alatt találkozott az önkéntességgel először. Önkéntes-elköteleződésük a minta átlagánál valamivel alacsonyabb volt, de erős individualista motivációik (önbecsülés, szakmai tapasztalatok szerzése) – amelyek inkább befolyásolták őket, mint a többi alcsoport tagjait – hatottak az önkéntesség többszöri vállalására.

Az önkéntesek mintájának másik nagyobb alcsoportját azok alkották, akik ugyancsak a járványhelyzetben, de csak egyszer próbálták ki magukat az önkéntességben. Többek között ezért is illettük ezt az alcsoportot, „akik megpróbálták” elnevezéssel. Ennek az alcsoportnak a tagjait a sajnálat és a segítség altruista motivációi mellett leginkább a szakmai környezet visszajelzésétől függő, önmegerősítés vágya motiválta. Ezt a magas elismerés motivációt, úgy tűnik, az önkéntesség pozitív tapasztalatai visszaigazolták. A kérdés az, hogy mindezek, a pandémia alatti önkéntességéből nyert tapasztalatok mennyire konvertálódnak majd egy későbbi rendszeres önkéntességben.

Shi et al. (2021) eredményeivel egyezően az „elkötelezettek” csoportjára találtuk jellemzőnek, hogy a járványhelyzet „stimulálólán” hatott a dominánsan altruista motivációjú hallgatókra, ami a vizsgált önkéntesek egy kisebb csoportjára, egyötödére volt jellemző. Ők azok, akik korábbi önkéntes tapasztalatokkal felvértezve voltak önkéntesek a járvány idején, és ők azok, akik a legelkötelezettebbnek mutatkoztak pandémia alatti önkéntességüket illetően is.

Végezetül a minta legkisebb hányadát azok az önkéntesek alkották, akikben a korábban is megtapasztalt önkéntesség öröme és az állampolgári aktivitás megvolt, de feltételezhetően a járványhelyzet munkakörülményei és negatív élményeik miatt önkéntességük inkább kedvezőtlen tapasztalatokat hozott számukra.

Reményeink szerint a COVID-19 járvány alatti önkéntesek e differenciált elemzése hozzájárulhat az orvos- és egészségtudományi hallgatók pandémia alatti önkéntességének árnyaltabb értékeléséhez és hasznosítható tapasztalatokat nyújt jövőbeni képzésük újragondolásához, valamint az egészségügyi önkéntes-fogadó szervezetek önkéntes-gyakorlatának fejlesztéséhez.

IRODALOM

Ahmed, Naseem – Khan, Aneequa – Naveed – Hafiz Abdullah – Moizuddin, Syed Muhammad – Khan, Javeria (2020): Concerns of undergraduate medical students towards an outbreak of COVID-19. *International Journal of Current Medical and Pharmaceutical Research*, 6(3) pp. 5055-5062.

Adejimi, Adebola Afolake – Odugbemi, Babatunde Adeniran – Odukoya, Oluwakemi Ololade – Okunade, Kehinde Sharafadeen – Taiwo, Aminah Oluwatamilore – Osibogun, Akin (2021): Volunteering during the COVID-19 pandemic: attitudes and perceptions of clinical medical and dental students in Lagos, Nigeria. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 28(1) pp. 1-13. DOI: 10.4103/npmj.npmj_379_20

Astorp, Mike Sæderup – Blichfeldt Sørensen, Gustav Valentin Blichfeldt – Rasmussen, Sten – Emmersen, Jeppe – Wolfhagen Erbs, Alexander (2020): Support for mobilising medical students to join the COVID-19 pandemic emergency healthcare workforce: a cross sectional questionnaire survey. *British Medical Journal Open* 10: e039082. DOI: 10.1136/bmjopen-2020-039082

Bartal Anna Mária – Kmetty Zoltán (2011): A magyar önkéntesek motivációi. *Civil Szemle*, 8(4) pp. 7-30.

Bartal Anna Mária – Ferencz Zoltán (2015): *A vörösiszap- katasztrófa társadalmi hatásai*. Budapest: Argumentum kiadó.

DeWitt, Dawn E. (2020): Fighting COVID-19: Enabling Graduating Students to Start Internship Early at Their Own Medical School. *Annals of Internal Medicine*.

<https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/M20-1262>

- Dorner László (2013): Az önkéntesség pszichológiai vonatkozásainak szakirodalmi áttekintése. *Magyar Pszichológiai Szemle* 68(2) pp. 329-355.
- Drexler, Richard – Hambrecht, Jan M. – Oldhafer, Karl J. (2020): Involvement of Medical students during the Coronavirus Disease 2019 pandemic: A cross-sectional survey study. *Cereus* 12(8) e10147. DOI 10.7759/cureus.10147
- Fényes Hajnalka (2015): *Önkéntesség és új típusú önkéntesség a felsőoktatási hallgatók körében*. Debrecen: Egyetemi Kiadó.
- Fényes Hajnalka (2021): Az elmúlt 10 év kutatási eredményei a felsőoktatási hallgatók önkéntességéről. *Önkéntes Szemle* 1(1) pp. 56-68. DOI: 10.53585/OnkSzem.2021.1.56-68
- Ferreira, Marisa – Proença, Teresa – Proença, João F. (2012): Motivation among hospital volunteers: an empirical analysis in Portugal. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 9., pp. 137-152.
- Fletcher, Thomas D. – Major, Debra A. (2004): Medical students' motivations to volunteer: An examination of the nature of gender differences. *Sex Roles*, 51. pp. 109-114.
- Glikman, Daniel (2020): Volunteer activity by medical students during the initial phases of Covid-19. Published online: *British Medical Journal Opinion* June 12. <https://blogs.bmj.com/bmj/2020/06/12/volunteer-activity-by-medical-students-during-the-initial-phases-of-covid-19/>
- Gyorgyovich, Miklós – Menich Dóra – Simon Nikolett – Kollár Dávid – Szadorai Dóra (2020): *Önkéntesség Magyarországon 2018*. Budapest: Századvég Kiadó.
- Harvey, Anne (2020): Covid-19: medical students and FY1 doctors to be given early registration to help combat Covid-19. *British Medical Journal*, 368. DOI:10.1136/bmj.m1268
- Herman, Benjamin – Rosychuk, Rhonda – Bailey, Tracy – Lake, Robert – Yonge, Olive -Marrie, Thomas (2007): Medical students and pandemic influenza. *Emerging Infectious Disease* 13(11) pp. 1781–1783. DOI:10.3201/eid1311.070279
- Hustinx, Lesley (2001): Individualism, and new styles of youth volunteering. *Voluntary Action*, 3(2) pp. 57-76.
- Hustinx, Lesley – Lammertyn, Frans (2003): Colective and reflexive styles of volunteering: a sociological modernization perspective. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 14(2) pp. 167-187.
- Hustinx, Lesley – Haski-Leventhal, Debbie – Handy, Femida (2008): One of a kind? Comparing episodic and regular volunteers at the Philadelphia Ronald McDonald House. *International Journal of Volunteer Administration*, 25(3) pp. 50-66.
- Hyde, Melissa – Dunn, Jeff – Bax, Caitlin – Chambers Suzanne (2016): Episodic volunteering and retention: An integrated theoretical approach. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(1) pp. 45–63.
- Long, Nathaniel – Wolpaw, Daniel R. – Boothe, David – Caldwell, Cathrine – Dillon, Peter – Gottshall, Lauren – Koetter, Paige – Pooshpas Paradis – Wolpaw, Terry – Gonzalo, Jed D. (2020): Contributions of health professions students to health system needs during the COVID-19 pandemic: Potential strategies and process for U.S. Medical Schools. *Academic Medicine*, 95(11) pp. 1679-1686. DOI: 10.1097/ACM.0000000000003611
- Michno, Dominika – Tan, Jaclyn – Adelekan, Adediran – Wollard, Alexander (2021): How can we help? Medical students' views on their role in the COVID-19 pandemic. *Journal of Public Health*, pp. 1-11. DOI: 10.1093/pubmed/fdaa271

- Miller, David Gibbes – Pierson Leah – Doernberg Samuel (2020) The role of medical students during the COVID-19 pandemic. *Annals of Internal Medicine*, Published online April 7. DOI: 10.7326/M20-1281
- Riva, Michele – Paladino, Maria E. – Belingheri, Michael (2020): The role of medical students during the COVID-19 pandemic. *Annals of Internal Medicine*, Published online November 17. DOI: 10.7326/L20-1194
- Rosychuk, Rhonda – Bailey, Tracy – Haines, Christina – Lake, Robert – Herman, Benjamin – Yonge, Olive – Marrie, Thomas (2008): Willingness to volunteer during an influenza pandemic: perspectives from students and staff at a large Canadian university. *Influenza and Other Respiratory Viruses*, 2(2) pp.71–79.
- Rovers, John – Japs, Kelsey – Troung, Erica – Shah, Yogesh (2016): Motivations, barriers and ethical understanding of healthcare student volunteers on a medical service trip: a mixed methods study. *BMC Medical Education*, 16(94) pp. 2-12. DOI:10.1186/s12909-016-0618-0
- Shi, Yu – Zhang, Shu-e, Fan, Lihua, Sun, Tao (2021): What motivates medical students to engage in volunteer behavior during the COVID-19 outbreak? A large cross-sectional survey. *Frontiers in Psychology*, 11. pp.1-10. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.569765
- Soled, Derek – Goel, Shivangi – Barry, Danika – Erfani, Parsa – Joseph, Nicolos – Kochis, Michael – Uppal, Nishant – Velasquez, David – Vora, Kruti – Scott, Kristin Woody (2020): Lessons from a Covid-19 Medical Student Response Team. *Academic Medicine* 95(9) pp. 1384-1387.
- Sra, Manraj – Gupta, Amulya – Jaiswal, Abhisek – Yadav, Kapil – Goswami, Anil – Goswami, Kiran (2021): Willingness to volunteer for medical students during the COVID-19 pandemic: Assessment at tertiary care hospital in India. *medRxiv* 2021.01.22.21250302; DOI: 10.1101/2021.01.22.21250302
- Starr, Isaac (1976): Influenza in 1918: recollections of the epidemic in Philadelphia. *Annals of Internal Medicine*, 85(4) pp. 516-518. DOI:10.7326/0003-4819-85-4-516
- Waight, Gina – Berhane, Abeba – Orton, Lorenzo – Cinti, Sandro – Billi, John E. – Kim, Christopher S. (2011): The role of the medical students in influenza pandemic response. *Journal Emerging Management* 9(2) pp. 60–66. DOI:10.5055/jem.2011.0054
- West, John B. (2005): The physiological challenges of the 1952 Copenhagen poliomyelitis epidemic and a renaissance in clinical respiratory physiology. *Journal of Applied Physiology*, 99(2) pp. 424–432.
- Zweigenhaft, Richard – Armstrong, Jo – Quintis, Frances – Riddick, Annie (1996): The Motivations and effectiveness of hospital Volunteers. *Journal of Social Psychology*, 136(1) pp. 25-34.

ÖNKORMÁNYZATOK ÉS ÖNKÉNTESEK A BALATON KIEMELT ÜDÜLŐKÖRZETBEN A COVID-19 PANDÉMIA ELSŐ HULLÁMA IDEJÉN FEKETE KÁROLY¹ – DOMBI GÁBOR² – OLÁH MIKLÓS³

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.36-55>

Absztrakt

A COVID-19 járvány a Balaton Kiemelt Üdülőkörzetet, mint alapvetően turizmusgazdasági szereppel rendelkező, funkcionális térséget is összetett kihívások elé állította. Igaz volt ez már a járvány első magyarországi hulláma esetén is, noha utólag már látható, hogy 2020 tavaszán egy térség vagy település életében még sokkal kevésbé az egészségügyi, mintsem az igazgatási, szervezési, illetve gazdasági kérdések jelentkeztek hangsúlyosabban. Az önkormányzati vezetők körében készített kérdőíves felmérésükben a szerzők számos egyéb aspektus mellett azt is vizsgálták, hogy a COVID-19 járvány első hulláma idején, a jelentős civil aktivitásokkal rendelkező Balaton Kiemelt Üdülőkörzetben milyen szerepet játszottak az önkéntesek és civilek az önkormányzatok által menedzselte helyi védekezésben. A vizsgálat eredményei igazolták, hogy – a térség működésében és a statisztikákban már hosszú időtávban is nyomon követhető – magas civil aktivitás a járvány elleni védekezésben is megnyilvánult. Különösen a kiemelt térség turisztikailag frekvenciáltabb parti, illetve Balaton-felvidéki településein volt számottevő az önkéntesek és civilek szerepvállalása a helyi védelmi intézkedésekben. Feltételezhető, hogy a nonprofit szféra szerepvállalása is hozzájárult ahhoz, hogy a koronavírus első hulláma egészségügyi téren kis mértékben érintette a Balaton térségét, illetve az önkormányzatok, valamint a civilek együttesen igazolták, hogy a helyi szinten jelentkező kihívásokat eredményesen képesek kezelni válsághelyzetben is.

Kulcsszavak: önkormányzatok, önkéntesek, civil társadalom, COVID-19 pandémia, Balaton Kiemelt Üdülőkörzet,

¹ Fekete Károly, geográfus, kutató, Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség NKft. Társadalomtudományi Kutatócsoport; PhD hallgató, ELTE Földtudományi Doktori Iskola

² Dombi Gábor, szociológus, kutató, Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség NKft. Társadalomtudományi Kutatócsoport

³ Oláh Miklós, szociológus, kutatásvezető, Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség NKft. Társadalomtudományi Kutatócsoport

Local governments and volunteers in the Lake Balaton Resort Area during the first wave of the COVID-19 pandemic

Károly Fekete – Gábor Dombi – Miklós Oláh

Abstract

The Lake Balaton Resort Area, as a functional region that is primarily defined by tourism, faced extremely complex challenges during the first wave of COVID-19 pandemic (spring 2020). At the local level, however, issues of administration and pandemic management were more in the foreground than those of the health system. To investigate these issues, we conducted a survey with the mayors of the region, including examining the role of volunteers in local governments' pandemic management programs.

The results of the survey indicate that in this region, which has been characterised by a high level of local citizenship and volunteering in recent decades, the volunteers have also contributed to effective regional management of the pandemic. The engagement of volunteers and civil organisations was particularly strong in the settlements on the shoreline and the Balaton Uplands, where tourism plays a decisive role. In addition, it can be assumed that the non-profit scene has contributed to the moderate lapse of the first wave of pandemic in the entire region. The cooperation between local governments and civil organisations has also clearly shown that they are able to efficiently cope with local challenges even in a crisis.

Keywords: local government, volunteers, civil society, COVID-19 pandemic, Lake Balaton Resort Area,

BEVEZETÉS

Egy térségnek számos erőforrása lehet: természeti adottság, gazdasági erő, felhalmozott tudáskészlet, vagy éppen a helyi társadalom vagy a helyi identitás. Erőforrás lehet az is, amikor egy térséget a nemzeti fejlesztéspolitika kiemelten kezel. Az erőforrások hasznosíthatóságának kérdése különösen válsághelyzetben éleződik ki. A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet úgy kellett, hogy szembenézzon a 2020 márciusában Magyarországra is begyűrűző koronavírus pandémia első hullámával, hogy endogén erőforrásait számos érdekkonfliktus tagolta.

A Balaton térségében az egyik ilyen erőforrás az országos összehasonlításban kiemelkedő civil aktivitás, melynek térségi beágyazottságát külső hatások mellett a régióban történelmi távlatban azonosítható érdekkonfliktusok edzik. Jelen tanulmányban a – 2020. július 1 és október 7 között a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet (BKÜ) településein, településvezetők megkérdezésével lezajlott –, teljeskörű kérdőíves felmérés eredményeinek ismertetésével próbálunk meg átfogó képet adni arról, hogy a kiemelt térség miként tudta hasznosítani társadalmi tőkéjének egyik fontos elemét – a civil aktivitást – a globális válsághelyzetre adott lokális reakciók megtételekor.

A kutatás fókuszában az önkormányzatok a Covid-19 járvány első hulláma alatt tapasztalható aktivitásai, működési sajátosságai és mindezek költségvetési dimenziói álltak. Ugyanakkor, tekintettel arra, hogy a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet civil aktivitása hosszú időtávban az országos átlag felett volt pozícionálható (BIFÜ 2020), fontosnak tartottuk feltérképezni az önkormányzati szektoron kívüli települési aktorok – így a vállalkozások, civil szervezetek, önkéntesek – szerepét is a járvány elleni védekezésben. Az elemzés segítségével a koronavírus pandémia első hulláma által gerjesztett újszerű kihívásokra a helyi, térségi társadalom által adott válaszokba nyerhetünk átfogó betekintést. Az alábbiakban közölt vizsgálat egy részletesebb, és némileg más fókuszú, elsősorban az önkormányzatok feladatellátására koncentráló feldolgozása már megjelent a Területi Statisztika 2021. májusi, tematikus számában (Fekete et al. 2021).

A kiemelt térségben végzett vizsgálat lefolytatásának többes célja volt. Ebből eredeztethető a kérdőív tág tematikai spektruma is. Egyrészt a Balaton Fejlesztési Tanácsnak, mint a kiemelt térség fejlesztési koordinációs feladataiért felelős szervnek elemi érdeke minél pontosabban ismerni a programterületén jelentkező válságjellegűeket a fennálló helyzet kezelésére vonatkozó javaslatok, valamint a válságból történő kilábalást elősegítő, megalapozott terület- és szakpolitikai ajánlások megtétele érdekében. Emellett a hazai, nyilvánosan elérhető járványügyi adatközlés nem tartalmazott településsoros adatokat. A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet ugyanakkor három, a koronavírus-járvány során az alkalmazott területi adatközlés legalacsonyabb szintjét képező megye metszéspontjában helyezkedik el, tehát a járvány balatoni jelenlétéről, közvetlen egészségügyi hatásairól nem voltak részletes ismereteink. Ezért szükségesnek láttuk, hogy a koronavírus-járvány első hullámának térségi intenzitását (például: fertőzöttek, áldozatok, hatósági karanténban lévők településenként száma) alternatív, de megalapozott ismeretekkel rendelkező forrásokból szerezzük be. E feladatra a járványügyi védekezés kapcsán kiemelt szereppel felruházott önkormányzatokat és polgármestereket véltük alkalmasnak, tekintettel helyi beágyazottságukra, helyismeretükre, aktivitásukra, a rájuk ruházott feladatokra, valamint, a térség településeinek méretére, és lakosságszámára.

TERÜLETI KERET, SZAKIRODALMI HÁTTÉR

A vizsgálati területet adó Balaton Kiemelt Üdülőkörzetet, három megye metszéspontjában elhelyezkedő kiemelt térséget, eredetileg 164 településsel a 2000. évi CXII. törvény, közismert nevén a Balaton törvény hívta életre. A kiemelt üdülőkörzet területrendezési tervét és szabályzatát rögzítő jogszabályt többször módosították, többek közt 2008-ban, amikor 179 településre bővült a balatoni területrendezési terv hatálya alá eső önkormányzatok köre. Az üdülőkörzet (a Balatonkenesétől 2014-ben önállósult Balatonakarattyával együtt) ma már 180 településből álló régió. A Balaton törvény 2018-ban integrálódott Magyarország és kiemelt térségeinek területrendezési tervéről szóló 2018. évi CXXXIX. törvénybe, mely változás a BKÜ-et nem érintette. A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet képezi a Balaton Fejlesztési Tanács, mint a 1996. évi XXI. törvényben rögzített kiemelt térségi tanács programterületét.

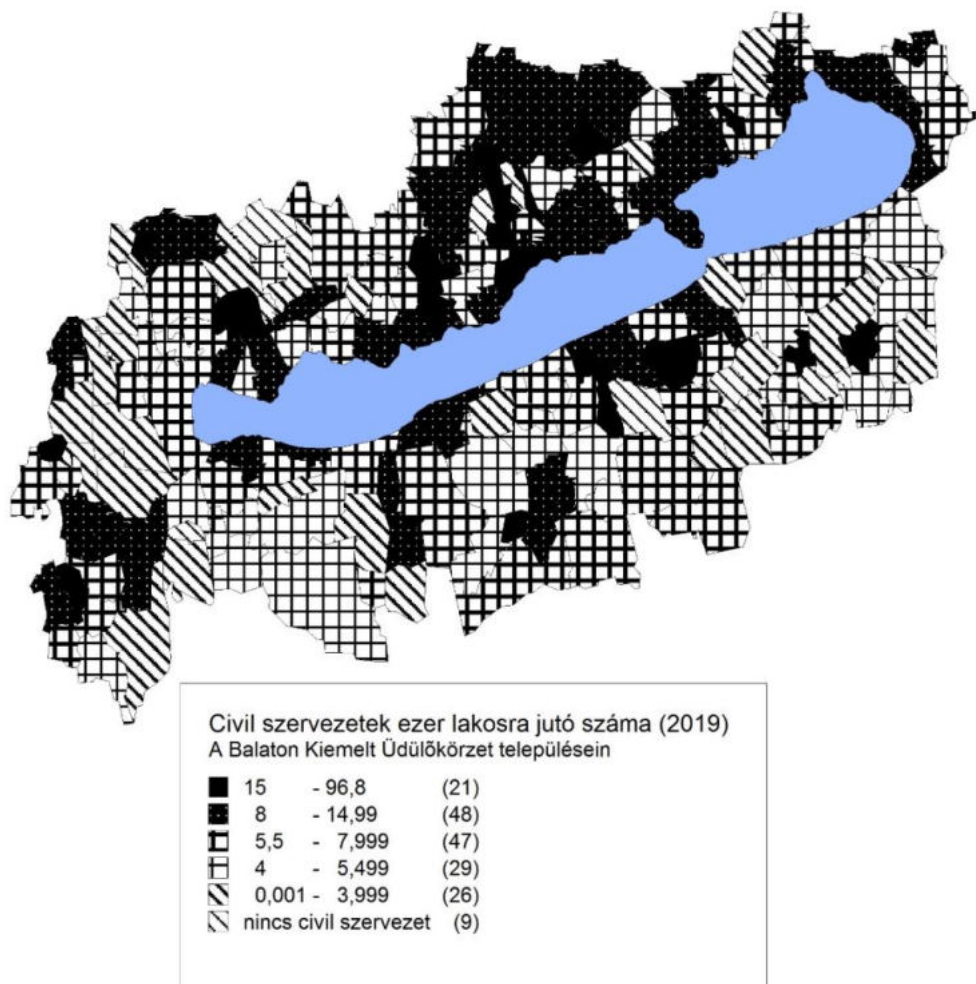
Az elmúlt másfél évszázadban a különböző regionális kihívások kezelésére alapított, sok esetben ma is működő érdekérvényesítő szervezetek (Balatoni Szövetség, Balatoni Fürdőegyesületek Szövetsége, Balatoni Turizmus Szövetség, Balatoni Civil Szervezetek Szövetsége) tevékenysége igazolja, hogy a funkcionálisan egységes térség erőteljes társadalmi kohézióval és tőkével, valamint jelentős érdekérvényesítő képességgel rendelkezik. Ezt az adottságot támasztja alá az a tény, hogy a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet civil aktivitása országos összehasonlításban is kiemelkedő. Az ezer lakosra jutó civil szervezetek száma – különösen a parti települések tekintetében, ahol ez az átlag 7,7 – jelentősen meghaladja az országos átlagot (5,4), de a parttól távolabb eső háttértelepülések körében is (ahol ez az átlag 6,02) szintén az országos átlag feletti érték mérhető. A kiemelt üdülőkörzet átlagértéke (6,97) – ugyancsak minden NUTS-3, megyei területegységet meghalad –, melyek között a három legmagasabb értékkel éppen a „balatoni megyék”, Somogy, Veszprém, Zala rendelkeznek (1. térkép).

Tény ugyanakkor, hogy a belső erőforrások dacára az igazgatási fragmentáltság kérdései, a társadalom területi fejlettségi különbségei és a különböző társadalmi státuszcsoportok közötti érdekkonfliktusok nem oldódtak fel mára sem (Kabai 2014). S éppen ezek a specifikumok adják a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet sajátos szerepét a hazai területi struktúrában.

A szerzők szakterületét képező területfejlesztés, regionális tudomány és szociológia témakörében született tanulmányok közül az önkormányzatok koronavírus-veszélyhelyzet idején jelentkező többletfeladataival, gazdálkodási anomáliáival, a helyi önkormányzatok erőn

felül történő helytállásával számos szerző, tanulmány foglalkozott az utóbbi hónapokban (Kolin 2020; Kovács 2020; Oláh 2020; Pálné et al. 2020).

1. térkép: A civil szervezetek ezer lakosra jutó száma a Balaton Kiemelt Üdülőkörzetben (2019)



Forrás: KSH-TeIR alapján, saját szerkesztés.

A civil szféra, illetve az önkéntesek szerepét ugyanakkor ezek az írások nem tárgyalták részletesen. Oláh (2020) tanulmányában a pandémia idejére elrendelt önkormányzati feladat- és hatáskörök igazgatásméleti vonatkozásaival foglalkozott, összegzésében megemlítve a civil szektor potenciális, a közigazgatás hiányzó készségeit kiegészítő, helyettesítő szerepét a globális krízishelyzetek lokális kezelésében. Vélhetően, e szerepkör ellátását jelentősen gátolta az elmúlt években tapasztalható, civil szektorral kapcsolatos differenciálatlan és jellemzően negatív kormányzati kommunikáció (Oláh 2020).

A KRTK Regionális Kutatások Intézete által jegyzett kutatási zárótanulmány (Pálné et al. 2020) egy 44 településre kiterjedő, a településvezetők megkérdezésével, 2020 áprilisa és májusa között lefolytatott telefonos adatfelvétel eredményeit közölte. Az elméleti megalapozás során megállapításra került, hogy a válságkezelés és a reziliencia nemzetközi irodalma a nem várt helyzetek kezelésében a nyitott, kooperatív döntési mechanizmusokat részesíti előnyben. Ugyanakkor a szerzők kiemelték, hogy az önkormányzatok a civilekkel, önkéntesekkel való együttműködést inkább csak másodlagos megoldásnak tartották, mert ezekkel a szervezetekkel kevésbé biztosított a végrehajtás, a koordináció és az ellenőrzés lehetősége. Jellemzően ezek a szervezetek nem vonódtak be a helyi döntéshozatalba, és e szektor aktivizálásának lehetséges előnyeit kevésbé ismerték fel az önkormányzatok a vészhelyzet idején. A zárótanulmány összegzése szerint a különböző krízishelyzetek növelik a területi igazgatási szintek közötti együttműködés jelentőségét, és felértékelődhetett volna az aktivizálható civil szférával való együttműködés, azonban mindez nem volt jellemző (Pálné et al. 2020).

Munkánk, a korábban napvilágot látott, kurrens és aktuális problémákat tudományos eszközökkel ismertető, és a jövőben hasznosítható ajánlásokat is megfogalmazó publikációktól részben eltérő módon és céllal készült el. A meghatározott programterületen egyszerre kívántunk a koronavírus-járványhoz szorosan köthető, minél teljesebb körű információkhoz (például a települési gazdálkodási hatásokat illetően), és adatközlők segítségével részletes adatokhoz jutni. Ugyanakkor a kialakult helyzetet igyekeztünk tágabb kontextusban, a regionális gazdaság, a kapcsolati hálók lokális döntéshozatali mechanizmusok és a társadalmi aktivitás alakulása szempontjából is megvizsgálni.

Az adatfelvétel eredményeképp előállt adatok jelen tanulmányban történő feldolgozása elsősorban arra koncentrál, hogy az önkormányzati feladatellátáshoz és a helyi társadalom vészhelyzeti működéséhez miként járult hozzá a civil szféra és az önkéntesek köre a pandémia első hulláma idején. Mindezt egy, a törvény által lehatárolt sajátos funkciókkal rendelkező, turisztikailag frekventált, a recens fejlesztéspolitikában kiemelten kezelt, valamint jelentős belső területi különbségektől terhelt, de az országos értéknél erőteljesebb civil aktivitású térség területi metszetében tesszük meg. Prekonceptióként feltételeztük, hogy a nonprofit szektor, különösen a parti, turisztikailag frekventált településeken járul hozzá nagyobb mértékben a járvány elleni védekezéshez.

KÉRDŐÍV ÉS MÓDSZERTAN

A vizsgálat a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet 1996. évi XXI. törvény által lehatárolt területén, a kiemelt térség 180 településén zajlott le. Kezdeményezője és lebonyolítója a Balaton Fejlesztési Tanács munkaszervezeteként működő Balatoni Integrációs Közhasznú Nonprofit Kft. volt. A munka logisztikájának tervezését, a kérdőív összeállítását, az eredmények rögzítését és elemzését a Kft. Balatonfüreden működő Társadalomtudományi Kutatócsoportja végezte, míg a kérdezőbiztosi teendőket a kutatócsoport tagjai mellett a munkaszervezet tíz munkatársa látta el.⁴ A pandémia által teremtett, távolságtartást követelő körülmények miatt a kérdőíves vizsgálatot eredetileg online formában terveztük végrehajtani, azonban a járvány nyáron tapasztalható enyhülése, valamint az interjúalanyok nyitottsága lehetővé tette a személyes lekérdezésen alapuló adatfelvételt. E feltétel teljesülése nagyban hozzájárulhatott ahhoz, hogy végül mind a 180 üdülőkörzeti település részt vett a felmérésben. Vélhetően egy online felületen elérhető kérdőív esetében meg sem lett volna közelíthető a személyes interjúk során elért teljes, százszázalékos adatközlési aktivitás.

Az adatgyűjtési teendőket ellátó kollégák a munka megkezdése előtt kérdezőbiztosi eligazításon vettek részt. A kérdőívek személyes lekérdezése a kérdezőbiztosok által rögzített időbélyegek szerint jellemzően 60-90 percet vett igénybe, de voltak olyan válaszadók, akiknél esetenként akár 150-180 percet is eltöltöttek a munkatársak. A tapasztalatok azt mutatták, hogy a településvezetők kifejezetten közlékenynek mutatkoztak a felvetett kérdésekkel kapcsolatban. Az eredmények értékelése szempontjából fontos körülmény, hogy a 180 önkormányzat időpont egyeztetést követő felkeresésének közel kétharmada július hónapban lezajlott, augusztus hónapban az interjúk további 30 százaléka teljesült. Szeptember-október hónapokra összesen 12 kérdőív felvétele maradt. Az időpontok egyeztetése a személyes lekérdezés miatt, bizonyos esetekben nehézségekbe ütközött, és főként emiatt tolódtak ki szeptember-októberre az utolsó interjúk, amelyek már a járvány második hullámának kezdetére estek.

A kérdőíves felmérés kapcsán mutatott adatközlői aktivitás a már korábban jelzett teljeskörűsége túl abban is megnyilvánult, hogy az esetek 96 százalékában a polgármester

⁴ Kérdezőbiztosok voltak: dr. Csákváriné Joó Zsuzsanna, Dombi Gábor, Fekete Károly, Fekete-Páris Judit, dr. Horváthné Labát Márta, Lukács Zsófia, Kulics Beatrix, Magyarfalvi Attila, dr. Némethy Péterffy Ilona, Oláh Miklós.

egyedül, vagy az alpolgármesterrel, a jegyzővel, illetve hivatali dolgozóval együtt vett részt a beszélgetéseken. Mindössze hét település (Balatonszemes, Galambok, Nemesbük, Siófok, Vállus, Zalasabbar, Zalaújlak) esetében nem volt jelen a település első embere az interjú során, így a folyamatokat ismerő, azokban tevékenyen résztvevő helyi szereplők (alpolgármester, jegyző, falugondnok) voltak az adatközlők. A vizsgálat során alkalmazott kérdőív összesen 63, az alkérdésekkel együtt 95 számozott kérdést tartalmazott, az alábbi tematikus bontásban:

1. A járvány általános hatásai a településen.
2. Önkormányzati költségvetést befolyásoló tényezők és feladatellátás.
3. Lakossági attitűdök.
4. Munkaerőpiaci hatások.
5. Intézményrendszer, kapcsolati háló, bizalom.
6. Fejlesztési elképzelések, jövőkép.
7. „Koronavírus – statisztika” helyben.

Az adatok ellenőrzését és rögzítését követően az elemzési munka IBM SPSS for Windows statisztikai szoftver segítségével készült el, míg a térképi megjelenítéshez MapInfo Professional 16.0 térinformatikai alkalmazást használtuk.

A PANDÉMIA ELSŐ HULLÁMÁNAK HATÁSAI A BKÜ TELEPÜLÉSEIN

A járvány első hullámának legközvetlenebb – és közérdeklődésre leginkább számot tartó – hatása nyilvánvalóan a települési szintű járványügyi adatokból nyerhető ki. Mivel ilyen információ-tartalmú hivatalos statisztika nem állt, és jelen kézirat leadásakor sem áll rendelkezésünkre, így nem hivatalos, alternatív, településvezetői közlésen alapuló adatokra kellett támaszkodnunk. A koronavírus pandémia 2020 tavaszi hullámában – az adatfelvétel időpontjáig – az alábbiak szerint alakultak a fertőzöttségi adatok a kiemelt térségben.

A kiemelt térség 19 érintett településén mindössze 66 pozitív eset volt ismert az adatközlők előtt. Ez 16 esetben 1-3 fő, lényegében elszigetelt fertőzöttet jelent. Siófokon és Tapolcán öt, illetve 9 fő volt a fertőzöttek száma, az egyedüli kiugró érték Keszthelyhez köthető, ahol 29 fertőzött helyi lakosról tudott a polgármester 2020. október elején. Az első hullámban tapasztalható adatokhoz képest kiugró esetszám egy, a médiában is kommunikált helyi góc eredménye, melyről 2020. április 9-én a polgármester is azonnal tájékoztatta a közvéleményt

a közösségi médiában.⁵ Sajnálatos tény, hogy a 66 koronavírusos esetből négy a betegek halálával végződött. Az önkormányzati hivatalok és intézmények működését, feladatellátását a vizsgált időszakban közvetlenül és lényegében nem érintette a járvány. Mindössze egy önkormányzati hivatali dolgozó, valamint három egyéb intézményi munkatárs betegedett meg a válaszadók közlése szerint. Bár a hatósági karanténok elrendeléséről ugyancsak nem volt egységes a településvezetők tájékoztatása, azonban a pontosan megadott, illetve becsült adatok alapján megállapítható, hogy mintegy 3100 fő (pontosan 1021 és becslés gyanánt további 2100 karantén-elrendelést említettek a válaszadók) volt hatósági házi karanténban a Balaton Kiemelt Üdülőkörzetben. Mindössze 10 kistélepülést került el a járvány ilyen hatása. A karanténban lévők ellátása és bizonyos helyzetekben elhelyezésük is, az önkormányzat beavatkozását, közreműködését tette szükségessé - e téren is bővítve ellátandó feladataik körét.

A válaszadó polgármesterek, jegyzők, alpolgármesterek településükre lebontott hivatalos járványügyi statisztikákkal nem rendelkeztek, azok elemei csak eseti jelleggel (a járási hivatal, háziorvos, rendőr, polgárőr, vagy a lakosok nem dokumentált közlése alapján) jutottak el hozzájuk. Ugyanakkor helyismeretüknek, kapcsolatrendszerüknek, és főként bizalmi tőkájüknek köszönhetően a leglényegesebb információkhoz a hivatalos tájékoztatástól függetlenül, informálisan tudtak hozzájutni. Mindezért a fenti adatokat kellő óvatossággal kell értelmeznünk.

Ezzel együtt az adatközlőktől begyűjtött információk egy nagyon enyhe lefutású első hullámot jeleztek a Balaton térségében, amit járványügyi szempontból a nagy számban érkező üdülőtulajdonosok jelenléte sem befolyásolt érdemben. A településvezetők becslése szerint összesen mintegy 30 ezer fővel növekedett meg a kiemelt üdülőkörzetben tartózkodó népesség száma azokkal az üdülőingatlan-tulajdonosokkal, akik huzamosabb időre nyaralójukba, hétvégi házukba költöztek a pandémia első hulláma idején. Ez a becslés azt jelenti, hogy a térség ténylegesen jelenlevő lakónépessége mintegy 12 százalékkal növekedett meg 2020 tavaszán, és ez nyilvánvalóan többletterhet rótt az egyébként is nehézségekkel küszködő térségi ellátórendszerekre, szolgáltatásokra. A vizsgált időszakban az adatközlők véleménye szerint a helyi társadalomban kialakuló konfliktusok döntően az üdülőkörzeti

⁵Forrás: https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=631239107433047&id=344967909393503
2020.április 9.

jellegre voltak visszavezethetőek: számos településen feszültséget keltett az a jelenség, hogy a nyaralótulajdonosok tömegesen jelentek meg ingatlanjaikban, illetve az adatközlők szerint – összességében alaptalan – félelmet keltettek a turisztikailag frekventált lokációkban megjelenő kirándulók, egynapos turisták is. A helyben jelentkező konfliktusok kezelése általában a helyi önkormányzat feladata volt. Ennek megfelelően a helyi lakosság védelme, illetve a járvány terjedésének megakadályozása érdekében a 2011. évi CXXVIII. törvénybe foglaltakkal összhangban a BKÜ 180 településének többsége, 55 százaléka rendelt el saját hatáskörben a település területére vonatkozó egyedi korlátozó intézkedést. Azzal együtt is, hogy a településvezetők elsöprő többsége (95 százaléka) eredményesnek tartotta a kormányzat és az operatív törzs által elrendelt korlátozó intézkedéseket. Ugyanakkor úgy tűnik, hogy mindezen központi intézkedések mellett – főként a turisztikailag frekventált, parti, partközeli településeken – szükséges volt a helyi sajátosságokhoz jobban igazodó egyedi korlátozások bevezetése is.

Az adatközlők véleménye szerint alapvetően négy, a helyi társadalmi működés szempontjából kiemelt tématerületet határozott meg döntően „nagy” vagy „nagyon nagy” mértékben a koronavírus-pandémia első hulláma. Ezen témák közül kiemelkedik – az iskolák központilag elrendelt bezárása miatt –, hogy az oktatás, és emellett az óvodai-bölcsődei szolgáltatások fenntartását, működtetését nagyon jelentős mértékben alakította át a vészhelyzet. Nyilvánvaló, hogy az oktatási-nevelési intézményrendszer működésében keletkezett változások a gazdaság teljesítményére is hatással voltak, hiszen a munkavállalók családon belüli terhei is megnövekedtek.

Az önkormányzatoknak jelentős problémákat okozott a járványügyi védekezéshez szükséges eszközök beszerzése, melynek számottevő költségvonzatai is voltak. A lakosság maszkokkal való ellátása érdekében a kiemelt üdülőkörzet településeinek 93 százaléka aktivizálódott, fertőtlenítőszeret 54, kesztyűket pedig 41 százalékuk osztott a helyi lakosoknak. Mindez összességében 252,8 millió forintjába került az önkormányzatoknak (az adatsorban jelentős a szórás, hiszen volt olyan település, ahol csupán 5000 Ft-ot költött az önkormányzat védőeszközre, és volt, ahol 75 millió forintot). Bár a pandémia kezdeti időszakában tapasztalhatóak voltak a kiskereskedelmi ellátásban fennakadások, a válaszadók véleménye szerint összességében ezt a szegmenst nem érintette nagymértékben a pandémia. Elmondható az is, hogy olyan mérvű válsághelyzet nem alakult ki 2020 tavaszán, hogy az a köz- és vagyonbiztonság érdemi romlásával járt volna (1. táblázat).

1. táblázat: A járványhelyzet által érintett, vizsgált településhez köthető tevékenységek, témakörök pandémia általi befolyásoltságának mértéke az adatközlők (N=180) véleménye szerint (%)

TÉMATERÜLET	nagyon nagy	nagy	kis	semmilyen	nem tudja	nem válaszol
	mértékben érintette					
Oktatás	33,9%	35,6%	13,9%	15,5%	0%	1,1%
Óvodai- bölcsődei szolgáltatások fenntartása	28,9%	32,8%	20%	16,1%	0,6%	1,7%
Megelőzéshez szükséges eszközök beszerzése	26,7%	26,7%	29,4%	16,6%	0,6%	0%
Egészségügyi ellátás	14,4%	47,8%	26,7%	11,1%	0%	0%
Szociális ellátórendszer működtetése	10%	24,4%	31,1%	33,9%	0%	0,6%
Lakossági kapcsolattartás	9,4%	19,4%	28,9%	41,7%	0%	0,6%
Lakossági közérzet romlása	8,3%	28,3%	43,4%	18,9%	0%	1,1%
Korlátozások érvényesítése	7,1%	20,6%	41,1%	30,6%	0%	0,6%
Foglalkoztatás	6,1%	22,2%	52,8%	18,3%	0,6%	0%
Segélyezés	5,6%	15%	37,8%	41,1%	0%	0,5%
Kiskereskedelmi ellátás	2,2%	9,4%	32,2%	54,4%	0%	1,8%
Közbiztonsági problémák	1,1%	1,1%	15,6%	82,2%	0%	0%
Vagyonbiztonsági problémák	0,6%	1,1%	8,9%	88,9%	0%	0,5%

Forrás: települési adatközlés, saját adatgyűjtés

A KÜLÖNBÖZŐ TELEPÜLÉSI AKTOROK AKTIVITÁSA A JÁRVÁNYKEZELÉS SORÁN

Annak érdekében, hogy feltérképezzük, az önkormányzat mellett milyen más települési szereplők is aktivizálódtak a járványhelyzet lokális kezelésében, a válaszadók számszerűen jelezhettek, hogy hány helyi magánszemély, vállalkozó, civil szervezet ajánlotta fel természetbeni segítségét a vészhelyzet 2020 tavaszi időszakában. A kiemelt térség 180 településének túlnyomó többségében (156 település, 86 százalék) azonosítható volt ilyen típusú segítő szándékú önkéntes aktivitás. Érdeemes megemlíteni, hogy azon települések, ahol nem történtek ilyen felajánlások, mindegyike községi jogállású, a parttól távolabb elhelyezkedő háttértelepülés és döntően 500 alatti lélekszámmal rendelkező aprófalu (például: Főnyed, Gyugy, Óbudavár, Kékkút, Dióskál, Egeraracs) volt.

Magánszemélyek a települések 78 százalékában (140 település) ajánlották fel természetbeni segítségüket. A településvezetők becslése szerint összesen több mint 2600 fő jelezte szándékát, hogy segíteni kívánja a helyi járványügyi védekezést. Vállalkozások 99 településen (55 százalék) ajánlották fel segítségüket, és a válaszadók 553 főre becsülték azon személyek

számát, akik vállalkozásokon keresztül járultak hozzá az eredményes védekezéshez. Ilyen természetű civil szervezeti tevékenységet a kiemelt térség 93 települése (52 százalékuk) jelzett. E keretek között mintegy 1150 fő volt mozgósítható az adatközlők becslése szerint. A tény, hogy a települések több mint felében önkéntes alapon jelezte valamely civil szervezet, hogy a járványügyi védekezéshez természetbeni segítséget nyújtana, önmagában jelzi a kiemelt térségben a hagyományosan erőteljes civil aktivitás máig élő voltát. Fontos megjegyezni, hogy az egyéb válaszlehetőségek között említésre kerültek olyan, alapvetően az önkéntes segítségnyújtáshoz köthető aktorok, mint az egyházak (2 település, 22 fő), a helyben lakó külföldi állampolgárok (1 település, 6 fő), vagy éppen a helyi gazdakör (1 település, 10 fő). Az érvényes választ adó települések háromnegyedében (117 településen) a felajánlások az egészségügyi segédeszközök, védőfelszerelések biztosításához köthetőek, míg a lakosság élelmiszerral, gyógyszerrel, tisztítószerrel történő ellátásához (bevásárlás) az érvényes választ adó települések 70 százalékában (109 településen) járultak hozzá az önkéntesek. Lakossági ügyintézés kapcsán 61, meleg-hideg ételek vonatkozásában 57, áruszállításban 52, személyszállításban pedig 47 településen önkénteskedtek a különböző szereplők. Az egyéb válaszok kapcsán érdemes megemlíteni a rendfenntartással és a vészhelyzeti kommunikációval kapcsolatos önkéntes tevékenységet, amelyekben főként a polgárőr egyesületek vállaltak jelentős szerepet.

Az interjú egy pontján felkértük az adatközlőket arra is, hogy értékeljék, mely szereplők, szervezetek segítségére milyen mértékben lett volna szükség („látták volna szívesen”) a válsághelyzetben. A válaszadóknak értékelniük kellett, hogy adott szervezet segítségéből többre vagy kevesebbre lett volna szükségük, vagy éppen arányos volt a segítség mértéke (2. táblázat).

A helyi civil szervezetek vonatkozásában a válaszadók döntő többsége, közel háromnegyede (70 százalékuk), arányosnak ítélte meg a szféra közreműködését a válságkezelésben, 25 százaléknyi tartózkodás („nem tudja, nem válaszol”) mellett. A fennmaradó 5 százaléknyi válaszadó (9 település) jelezte, hogy több segítségre lett volna szükség a járvány első hullámában a település civil szervezeteitől.

2.táblázat „A kormányon és a helyi aktivitásokon kívül mely szervezetek segítségét, milyen mértékben látták volna szívesen a válsághelyzetben?” kérdésre adott válaszok (N=180) megoszlása szervezettípusonként

Szervezet	sokkal több	valamivel több	arányos volt a segítség mértéke	valamivel kevesebb	sokkal kevesebb	nem tudja, nem válaszol, nem releváns
	segítségére lett volna szükség			segítségére lett volna szükség		
Helyi képviselő-testület tagjai	3,3%	7,3%	79,4%	1,1%	0,00	8,9%
Szomszéd települések önkormányzatai	2,2%	1,1%	73,9%	0,6%	0%	22,2%
Közös önkormányzati hivatal székhelye	1,7%	2,8%	72,8%	0%	0%	22,7%
Helyi civil szervezetek	1,1%	3,9%	70%	0%	0%	25%
Járási Hivatal	6,7%	14,4%	62,2%	0,6%	0%	16,1%
Megyei Kormányhivatal	8,9%	14,4%	59,5%	1,1%	0%	16,1%
Megyei Önkormányzat	6,7%	10%	53,3%	0%	0%	30%
Járásszékhely önkormányzata	3,3%	7,8%	52,8%	0%	0%	36,1%
Balaton Integrációs Nonprofit Kft.	2,2%	0,6%	43,9%	1,1%	0%	52,2%
Balaton Szövetség	2,8%	2,8%	40,5%	0%	0%	53,9%
Balaton Fejlesztési Tanács	2,8%	0,5%	40%	1,1%	0%	55,6%
Regionális civil szervezetek	2,8%	2,8%	39,4%	0,6%	0%	54,4%
Országos civil szervezetek	3,9%	5,6%	38,9%	1,1%	0,5%	50%

Forrás: települési adatközlés, saját adatgyűjtés

A Balaton térségében működő regionális civil ernyőszervezetek (például: Nők a Balatonért Egyesület, Balaton Civil Szervezetek Szövetsége) tevékenységét már közel sem értékelték ilyen pozitívan a válaszadók – igaz, az értékelés összességében sokkal inkább a semlegesség irányába mutatott. A válaszadók közel 40 százaléka jelezte, hogy arányos volt ezen szervezetek tevékenysége és segítése, míg 5,6 százaléuk erőteljesebb aktivitást várt volna el, azonban a fennmaradó 54 százalék nem tudta érdemben értékelni ezen szereplők tevékenységét. Fel kell ugyanakkor vetnünk, hogy egy alapvetően helyi szervezeteket tömörítő, kifejezetten

regionális civil ernyőszervezetnek milyen mértékben feladata és kompetenciája az érdemi beavatkozás a járványkezelésbe akkor, amikor az alapvetően egyfelől döntően központilag kezelt, másrészt pedig települési szintre delegált döntéshozatali kompetenciákkal történik. Az országos hatókörű civil szervezetek vonatkozásában a válaszadók éppen fele nem kívánt reagálni a tevékenységükre, azonban 10% szerint nagyobb szerepet vállalhattak volna, túlzott szerepvállalásról („valamivel kevesebb”, illetve „sokkal kevesebb segítségre lett volna szükség”) mindössze három település számolt be.

Érdeemes megjegyezni, hogy összességében, a válaszadók leginkább a megyei kormányhivataloktól (23 százalékuk), járási hivataloktól (21 százalékuk), és a megyei önkormányzatoktól (16 százalékuk) vártak volna több segítséget. A legelégedettebbek ugyanakkor a helyi képviselő-testületekkel, a szomszéd települések önkormányzataival és a közös önkormányzati hivatal székhelyével voltak a válaszadók. E három válaszkategóriát szorosan követte a már fentebb tárgyalt helyi civil szervezetek köre.

Alapvetően az önkormányzatokhoz kötődő, ám a civil szervezetek és önkéntesek tevékenységét is igénylő feladatként azonosíthatók a szervezett keretek között működő, alapvetően a járványügyi vészhelyzet idejére rendszeresített segítségnyújtási akciók, tevékenységek (például: bevásárlások, egészségügyi segédeszközök juttatása stb.). Vizsgálatunkban, e témakörben azt kívántuk feltárni, hogy ez az aktivitás a település lakosságát milyen mértékben érintette, hány fő vette igénybe ezeket a segítségnyújtási akciókat. A Balaton Kiemelt Üdülőkörzet 180 településének 90 százalékán voltak ilyen jellegű, rendszeres tevékenységek, melyeket a válaszadók becslése szerint közel 20 ezer fő igénybe is vett, kisebb nagyobb rendszerességgel. Ez az üdülőkörzet 271 ezer fős állandó népességének mintegy 7 százalékát jelenti. Azon települések között, ahol nem történtek ilyen jellegű akciók (15 település), jelentősen felülreprezentáltak voltak a Somogy megyei települések. Veszprém megyéből mindössze Balatonfőkajáron és Vindornyalakon, Zala megyében pedig Csapin és Dióskálon nem zajlott szervezett keretek között valamiféle lakossági segítségnyújtás. Ezzel szemben például elmondható, hogy a Balaton-felvidék parti településeinek mindegyikén azonosítható volt ilyen típusú aktivitás. Az önkormányzatok által szervezett lakossági ellátást segítő programokban a válaszadók becslése szerint mintegy 2500 főnyi önkéntest sikerült aktivizálni, a civil szervezetek esetében ez a becslés 1600 főt jelentet, míg a vállalkozásoknál 470 főt tett ki. Értelemszerűen a számok nem összehadhatók, hiszen a különböző módokon szerveződő segítő akciókban résztvevő önkéntesek státusza között számottevő lehet az

átfedés, ugyanakkor az, hogy 180 településen válsághelyzetben ilyen nagyságrendben tudtak önkénteseket mozgósítani az önkormányzatok, civilek és vállalkozók, mindenképp a társadalmi felelősségvállalás egy pozitív példáját mutatja.

DÖNTÉSHOZATALI MECHANIZMUSOK

A térségben nyomon követhető döntéshozatali mechanizmusok és főként a döntéshozatalhoz asszociálható kapcsolati hálók feltárása, az önkormányzatok válsághelyzeti működése, a hivatalok, a kinevezett és választott tisztségviselők, valamint a különböző települési aktorok válságkezelésben betöltött szerepének vizsgálata érdekében felkértük a válaszadókat, hogy nevezzék meg azokat a személyeket, intézményeket, akikkel, amelyekkel a polgármester járványhelyzet miatt helyi intézkedések meghozatala kapcsán egyeztetett. Fontos ezt vizsgálni azért, mert a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. paragrafus értelmében veszélyhelyzetben a települési önkormányzat képviselő-testületének feladat- és hatáskörét a polgármester gyakorolja. A kérdőívben kifejezetten a koronavírus-járvánnyal összefüggő vis maior intézkedések egyeztetését, kommunikációját monitoroztuk.

Eredményeink szerint mindössze két polgármester nem említett olyan személyt, intézményt, akikkel felvette volna a kapcsolatot (vagy éppen vele vették volna fel a kapcsolatot) – sőt, még a saját képviselő-testületével való együttműködést sem jelezte. Az összes megkérdezett 88 százaléka viszont rögzítette, hogy a képviselő-testülettel és a jegyzővel egyaránt egyeztetette a döntéseit. A válaszok tanúsága szerint tehát, az elsöprő többség a demokratikus önkormányzatiság alapelveit érvényesítve hozott döntéseket. A polgármesterek jellemzően a helyi tisztségviselőket és az orvosokat vonták be legnagyobb arányban a járványhelyzet kezelésével kapcsolatos döntések meghozatalába. A helyi civil szervezetek aktív bevonását, a velük történő egyeztetést a válaszadók 43 százaléka jelezte. Ez az eredmény, összehasonlítva a szakirodalmak bemutatása során röviden citált tanulmánnyal (vö. Pálné et al. 2020) vélhetően azt jelzi, hogy a Balaton Kiemelt Térségben a civil szektor aktivitása és a nonprofit szektorral való önkormányzati együttműködés a válságkezelésben az országos átlag feletti mértékben volt tapasztalható (3. táblázat).

3.táblázat: A válaszadók (N=180) által tett említések megoszlása „A koronavírussal kapcsolatos vis maior helyi intézkedések meghozatala során kívül, kikkel egyeztetett a polgármester” kérdés vonatkozásában

Polgármesterrel egyeztető személyek, intézmények	Említések gyakorisága	Említések aránya az összes megkérdezett esetében
Helyi képviselő-testület	168	93,33%
Jegyző	168	93,33%
Alpolgármester	148	82,22%
Helyi orvosok, egészségügyi szakdolgozók	146	81,11%
Helyi rendőrség	134	74,44%
Szomszéd település polgármestere	118	65,56%
Térségi országgyűlési képviselő	101	56,11%
Járási Hivatal	78	43,33%
Helyi civil szervezetek	78	43,33%
Helyi egyházi vezető	66	36,67%
Helyi vállalkozók	56	31,11%
Megyei Kormányhivatal	43	23,89%
Nemzeti Népegészségügyi Központ	37	20,56%
Megyei Önkormányzat	24	13,33%
Kormányzati tisztviselő (miniszter, államtitkár, helyettes államtitkár)	20	11,11%
Helyi szellemi elit	15	8,33%
Megyei rendőr-főkapitányság	12	6,67%
Balaton Fejlesztési Tanács elnöke	9	5%
Balaton Szövetség elnöke	9	5%
Egyéb szereplővel zajlott egyeztetés	18	10%

Forrás: települési adatközlés, saját adatgyűjtés

Fontos megjegyezni ugyanakkor, hogy a helyi civileknél jelentősebb szerepet töltött be a döntéshozatalhoz köthető kommunikációban két alapvetően nem helyi, hanem térségi szerepkörű aktor: az adott körzet országgyűlési képviselője, valamint a járási hivatal. Előbbi szereplők a válaszadók elmondása szerint elsősorban hasznos információk áramoltatásával, valamint a védőeszközök beszerzésével volt a települések segítségére, míg utóbbi esetben a nyilvánvaló népegészségügyi, járványügyi kompetencia indokolta a kapcsolattartást. Terepi tapasztalatként leírható, hogy főleg az országgyűlési képviselők vonatkozásában volt jellemző, hogy segítőkész szándékkal ők keresték fel a településeket, nem pedig fordítva.

Az interjú egy pontján a válaszadók kifejtették, milyen önkormányzati és térségi léptékű feladat- és hatásköri változtatásokat tartanak indokoltnak annak érdekében, hogy a jövőben, a pandémiához hasonló krízishelyzetek kezelése eredményes lehessen. A települési önkormányzatok vonatkozásában a többségük (62 százalékuk) nem nevesített feladat- és hatásköri változtatási javaslatot, hiszen jellemzően elégedettek voltak a rájuk ruházott

veszélyhelyzeti hatáskörökkel. Ezzel szemben a relatív többségük (44 százalékuk) változtatásokat tartott szükségesnek a járvány-helyzethez hasonló krízisek térségi léptékű kezelésében. A szöveges kiegészítések meglehetősen szerteágazóak voltak, azonban a legnagyobb súllyal felmerülő problémaként a döntések meghozatalához szükséges információk és az ezeket azonos időben biztosító hivatalos információk csatornák hiányában látták. Ennek fényében fontos megemlíteni azt is, a 2. táblázat adatai kapcsán, hogy több válaszadó külön is kiemelte az érintett egyéni választókerület országgyűlési képviselőjét, mint a védekezéssel kapcsolatos információáramlás és eszközbeszerzés (maszkok, fertőtlenítőszer) kulcsszereplőjét. Számos, a helyi döntéshozatalhoz szükséges háttérismeret rajta keresztül jutott el a polgármesterekhez, jóval korábban, mint ahogy azokat az illetékes hivatalok kommunikálták feljűk. A 3. táblázatban azonban az is látszik, hogy ennek ellenére a településvezetők csak valamivel több, mint fele állt aktív kapcsolatban a parlamenti képviselővel, tehát az információk e csatornán keresztül történő megszerzésének lehetőségével messze nem kiegyenlített mértékben éltek az adatközlők.

A fentiekől függetlenül fontos tanulság, hogy eredményeink szerint a helyi döntések meghozatalában a legfontosabb szerepet a helyben meglévő tudás- és kapcsolatrendszer játszotta. A területi középszint intézményei, valamint az üdülőkörzet koordinációs és érdekképviseleti szervei – a feladatok és hatáskörök törvényben rögzített elosztásából következően – jóval kisebb befolyással voltak a helyben megszervezett járványügyi védekezésre, mint a település helyi erőforrásai és a központi kormányzat között a legrövidebb utat megtestesítő országgyűlési képviselő. A helyi erőforrások között pedig fontos partnerként kerültek megemlítésre a helyi civil szervezetek, akiknek szerepe a járványhelyzet helyi szintű kezelésében a vizsgálat tanúsága szerint különösen az önkormányzati többletfeladatok ellátásában volt nagyon jelentős.

ÖSSZEGZÉS

Kérdőíves felmérésünk eredményei nyomán elmondható, hogy a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet településeit a COVID19 járvány első hullámának közvetlen, elsősorban egészségügyi hatásai csekély mértékben érintették, azonban szerteágazó közvetett hatásai a térség működésének számos szegmensét alakították át. A jelentős bevételkiesésektől sújtott önkormányzatok számos felületen aktívan részt vettek a krízishelyzet kezelésében, enyhítésében, a helyi

járványügyi védekezés megszervezésében, amelyek esetenként igen jelentős költségvonzattal is jártak. A térség egészségének helyzetét bonyolította az üdülőkörzeti jelleg, hiszen az üdülőtulajdonosok turisztikai szezonon kívüli nagyszámú jelenléte a szolgáltatások igénybevételében, de a települési konfliktusok kiéleződésében is megmutatkozott. A helyben jelentkező többletfeladatok ellátása érdekében az önkormányzatok látszólag hatékonyan működtek együtt a helyi civil szervezetekkel, ami vélhetően hozzájárult a koronavírus-járvány első hullámának enyhe, a későbbi hullámok mértékével nehezen összehasonlítható lefutásához.

Vizsgálatunk igazolta azt a feltételezést, hogy a turisztikailag frekventált parti településeken jellemzően nagyobb civil és önkéntes aktivitás volt azonosítható, ami nyilvánvaló összefüggésben van a civil kezdeményezések Balaton-part irányába mutató gravitációjával. A parti és a Balaton-felvidéki háttértelepüléseken erőteljes civil aktivitás volt kimutatható, ahol a helyi társadalom belső szerkezetének az elmúlt négy-öt évtizedben lezajló átalakulásai az alulról jövő civil kezdeményezések számára jó táptalajt és megfelelő helyi társadalmi bázist biztosítanak. Az adatközlőktől kapott információk alapján elmondható, hogy a pandémia kapcsán többes nagyságrendben tűntek fel a Balaton térségében aktivizálható önkéntes civilek. Bár összehasonlítható adatokat ennek kapcsán nem ismerünk, azonban feltételezzük, hogy ez a társadalmi bázis a kiemelt üdülőkörzet számára az országban egyedülálló belső erőforrást jelenthet a jövő kihívásaira adandó regionális és lokális válaszok megfogalmazása és megtétele vonatkozásában.

Fontos megemlíteni, hogy az általunk készített pillanatfelvétel időbeliségéből és területiségéből adódóan egy speciális vetületét mutatja be a koronavírus-pandémia magyarországi sajátosságainak. Úgy gondoljuk, hogy a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet járvány általi érintettségének vizsgálatát feltétlenül érdemes volna megismételni a lezajlott második és harmadik hullámot követően. Egy ilyen vizsgálatban újfent szerepet kaphat az is, hogy a civilek és önkéntesek miként tudták kivenni részüket a településeken jelentkező többletfeladatokból, a korábban nem látott méretű megbetegedési hullámok idején. Feltételezésünk az, hogy tekintettel a megváltozott járványkezelési módszerekre, a teljes bezárkózás idején vélhetően kisebb szerep hárult ezekre a szereplőkre, ugyanakkor a hivatalos szervek feladatkörei nem csökkentek. Azon túlmenően, hogy a Balaton térségében indokolt egy újabb (némileg fókuszáltabb tematikájú) vizsgálat lefolytatása, fontosnak tartanánk monitorozni azt is, hogy az ország más, hivatalosan csekélyebb civil aktivitást mutató

területein a civilek és önkéntesek milyen mértékű és típusú szerepvállalása követhető nyomon a veszélyhelyzet lokális kezelése kapcsán. Végül pedig megállapíthatjuk azt is, hogy lokális szinten olyan aktorok voltak képesek eredményesen kezelni a globális krízishelyzetet, akiknek az elmúlt években számos gazdasági nehézséggel, feladat-hatásköri és kompetencia deficittel kellett megbirkózniuk. Bízunk abban, hogy az önmagukat megszervezni képes helyi közösségek bizonyították alkalmasságukat, és mindezek segítenek helyreállítani az önkormányzatiság és a civil kurázsi megtépázott renomóját.

IRODALOM

A Balaton Kiemelt Térség Területfejlesztési Konceptiója. I. kötet, Helyzetelemzés. Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség Nonprofit Kft 2020.

Fekete Károly – Dombi Gábor – Oláh Miklós (2021): Önkormányzati válságkezelés a Balaton Kiemelt Üdülőkörzetben a COVID-19 járvány első hullámában. *Területi Statisztika*, 61(3) pp. 337-355.

Kabai Gergely (2014): A balatoni társadalom kohéziójának kérdései. *Területi Statisztika*, 54(4) pp. 376-392.

Kolin Péter – Lüttmerdingné Balla Mónika (2020): Önkormányzati összefogás koronavírus-járvány idején. *Önkormányzat*, 2. pp. 9-18.

Kovács Sándor Zsolt (2020): Települési önkormányzatokat érintő bevételkiesések a járványhelyzetben. *Tér és Társadalom*, 34(2) pp. 189-194

Marton István (2013): A Balaton régió fejlődése - A regionális gondolkodás és a turizmus fejlődésének összefüggései a Balaton térségében. *Acta Scientiarum Socialium*, 39. pp. 161-179.

Obádovics Csilla (2020): A Balaton régió népességdinamikája 2017-2062 között. *Földrajzi Közlemények*, 144(1) pp. 27-42.

Oláh Miklós (2020): Autonómia, ambíció, alkalmasság, avagy kik irányítják közügyeinket helyben? In: *Veszprém Megyei Önkormányzati Almanach* (szerk.: Zongor G.) Veszprém: Comitatus Könyvek

Pálné Kovács Ilona (szerk. 2020): *Önkormányzati szerepek a koronavírus-járvány kezelésében – Műhelytanulmány.* Pécs: MTA KRTK Regionális Kutatások Intézete. http://www.docs.rkk.hu/rkkweb/Palne_et_al_onkormanyzati_szerepek.pdf

Schleicher Vera (2019): *Kultúrfürdő – Kulturális kölcsönhatások a Balaton térségében 1821-1960 között.* Budapest: L'Harmattan

Valentin Szilveszter (2020): *Az egyes helyi adóbevételek alakulása a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet települési önkormányzatainál.* Kézirat. Megrendelő: Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség Kft., Keszthely, 2020,

Zongor Gábor (2020): Egyedül nem megy (még az önkormányzatoknak sem). *Comitatus*, 30(236) pp. 42-53.

Egyéb források

1996. évi XXI. törvény a területfejlesztésről és területrendezésről.

2000. évi CXII. törvény a Balaton Kiemelt Üdülőkörzet területrendezési tervének elfogadásáról és a Balatoni Területrendezési Szabályzat megállapításáról.

2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról.

2018. évi CXXXIX. törvény Magyarország és kiemelt térségeinek területrendezési tervéről.

46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében.

elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről.

87/2020. (IV. 5.) Korm. rendelet a várakozási díj megfizetésének a veszélyhelyzet során alkalmazandó eltérő szabályairól.

92/2020. (IV. 6.) Korm. rendelet Magyarország 2020. évi központi költségvetésének a veszélyhelyzettel összefüggő eltérő szabályairól.

140/2020. (IV. 21.) Korm. rendelet a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében a koronavírus - járvány gazdasági hatásainak mérséklése érdekében szükséges adózási könnyítésekről.

ÚJRATERVEZÉS – A KÓRHÁZSULI ALAPÍTVÁNY GYORS ÉS RUGALMAS VÁLASZAI A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

TÓTHNÉ ALMÁSSY MONIKA¹

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.56-69>

Absztrakt

A KórházSuli Alapítvány az iskolából tartós betegség miatt kimaradó fiatalok oktatásrehabilitációs folyamatának támogatását végzi, önkéntes egyetemisták és középiskolások közreműködésével. A cél megvalósításához az oktatási- és egészségügyi szektor szakembereinek a bevonásával egy olyan keretrendszert dolgoztak ki, ahol mind a segítők, mind a segítettek megfelelő támogatást kapnak a közös tevékenység biztonságos és sikeres elvégzéséhez. A COVID-19 járvány kezdetén a meglévő keretrendszert áthelyezték teljesen az online térbe, és megnyitották a tanulás lehetőségét az egészségügyi dolgozók gyermekei, valamint a krónikus beteg gyerekek számára is. Az esettanulmány célja annak bemutatása, hogy a COVID-19 járvány milyen hatással volt a szervezet működésére és az önkéntesek tevékenységére. Bemutatjuk, hogy milyen kihívásokkal kellett szembenézni és azokra milyen válaszok születtek. Továbbá, milyen szempontok alapján történt az újabb támogatást igénylő csoport kiválasztása, hogyan zajlott az új önkéntesek toborzása, felkészítése, valamint a megnövekedett számú résztvevő munkájának operatív irányítása. Részletezzük, melyek voltak a program során felmerülő nehézségek a működés, az önkéntesek, az egészségügyi dolgozók és a technika oldaláról, és ezekre milyen megoldások születtek. Bemutatásra kerül, hogy a KórházSuli Alapítvány életére milyen pozitív hatással volt a járvány alatti extra feladatok felvállalása és sikeres elvégzése. Az esettanulmány elkészítéséhez az adatok a szervezet statisztikai- és hatásvizsgálati anyagaiból származnak. Az extra tevékenység vizsgálata időrendi sorrendben, az önkéntesek fókuszba állításával történt.

Kulcsszavak: oktatásrehabilitáció, COVID-19 járvány, online tanulás, önkéntes toborzás, KórházSuli Alapítvány,

Replanning – rapid and flexible responses of the SchoolHospital Foundation during the COVID-19 pandemic

MONIKA TÓTH ALMÁSSY

Abstract

The SchoolHospital Foundation supports the education rehabilitation process of children who drop out of school due to chronic illness by the co-operation of high school and university student volunteers. A framework system has been developed with the involvement of experts from both the education and health sector to reach the goal. This system ensures adequate support for both helpers and the ones they help to be able to pursue their common activities in a safe and successful way. The existing

¹ Tóthné Almássy Monika pedagógus, a KórházSuli Alapítvány igazgatója

framework system was entirely moved to the on-line space at the beginning of the pandemic and the possibility of learning was given for the children of healthcare workers as well as for children living with chronic illness. The aim of the case study is to show the impacts of the COVID-19 pandemic on the operation of the organization and on the activities of volunteers. We will present the challenges the organization had to face and the responses that were given to them. Furthermore, we will show the criteria according to which the new group in need for help was chosen and how the recruitment and preparation of the new volunteers as well as the operational management of the growing number of participants was going on. We will specify the operational and technical problems as well as the difficulties that were encountered by the volunteers and healthcare workers during the program and we will present the answers that were given. We will describe the positive impact of the undertaking and successful completion of extra tasks on the life of SchoolHospital Foundation. The data used for this case study are taken from the statistical and impact assessment documents of the organization. Extra activities were examined in a chronological order, bringing volunteers into focus

Keywords: education rehabilitation, COVID-19 pandemic, volunteering, online learning, SchoolHospital Foundation,

BEVEZETÉS – AZ ALAPÍTVÁNY TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Magyarországon évente körülbelül 1500-2000 gyermek kényszerül arra, hogy baleset vagy súlyos betegség miatt egyéni tanrendben folytassa a tanulmányait, mivel a teljes felépüléshez hónapokig, akár évekig is eltartó kórházi kezelés és otthoni lábadozás szükséges.

A KórházSuli Alapítvány – www.korhazsuli.hu – 2014-es megalakulása óta közel 2000 önkéntes bevonásával több mint 700, általános- és középiskolás gyermek felzárkózását, valamint visszailleszkedését támogatta, betöltve ezzel azt a jelenlegi szabályozásból adódó részt, ami az oktatási és egészségügyi ellátórendszerek között kialakult. A programba legtöbbször az otthoni rehabilitáció hónapjai, évei alatt csatlakoznak be a gyógyuló fiatalok, főként kórházi kapcsolattartók és iskolák ajánlásával. A program országos hatókörű, így a segítő-segített párok tartózkodási helyének függvényében személyesen és/vagy az online térben történnek a találkozások. Az önkéntesek alapvetően az otthoni lét alatt segítenek, de az online világ eredményeképp a kórházba való visszakerüléskor – az egészségügyi állapothoz alkalmazkodva – is folytatódhat a közös tanulás.

A KórházSuli program a középiskolások bevonásával indult hét tanévvel ezelőtt, és bázisintézménye a budapesti Eötvös József Gimnázium volt. A második évben bővült a program budapesti egyetemistákkal, akik akkor főként az ELTE hallgatói voltak. A több fővárosi és vidéki egyetemmel, középiskolával kötött együttműködési szerződés eredményeképp az alapítványnál végzett önkéntes munka elszámolható iskolai közösségi szolgálatként, illetve kreditként is.

A program másik lába, a bázis-kórház, a Magyar Református Egyház Bethesda Gyermekkórháza, de több budapesti és vidéki kórházzal is van együttműködési szerződése az alapítványnak, így például: a 2020/21-es tanévben nyitottuk meg az első vidéki bázist, a Debreceni Egyetem Gyermekgyógyászati Klinikán, ahol az önkéntesek és a KórházSuli pedagógusa együtt dolgoznak a betegek mellett.

A KórházSulihoz való önkéntes csatlakozás feltételei:

- a feladatköröknek megfelelő képzésen való részvétel,
- az önkéntes szerződésben vállaltak betartása,
- az esetmegbeszélőn való részvétel,
- e-napló vezetése az önkéntes munkáról.

Az önkéntesek képzését oktatási és egészségügyi szakemberek – pedagógusok, kórházpedagógus, szociális munkás – tartják. A személyes élmények és kérdések megválaszolásában helyet kapnak a középiskolás és egyetemista mentorok is. A középiskolások attitűd formáló beszélgetésen ismerkednek meg a beteg gyermekek helyzetével, illetve megtanulják a tananyagfejlesztő rendszer használatát. Az egyetemisták számára szervezett 10 órás képzés tartalmazza a beteg gyermekek és családjaik megváltozott életének, az oktatási rehabilitációnak, módszertani és kommunikációs ismereteknek, valamint a segítő kompetenciáinak bemutatását.

A képzés után a középiskolások 2-3 fős csoportokban, az általuk választott tantárgyból, témakörből interaktív, kreatívan feldolgozott tananyagokat fejlesztenek az általános- és középiskolai tananyagokból, a Moodle tananyagfejlesztő rendszerben, önkéntes mentortanárok támogatásával és ellenőrzése alatt. Ugyanakkor, a középiskolások nem állnak személyes kapcsolatban a gyógyuló kortársaikkal. A velük való találkozásra kizárólag szervezett keretek között (tábor, koncert, kiállítás) van lehetőségük. Ez a szabály az ő védelmüket szolgálja.

Az egyetemisták személyes és/vagy online találkozások alkalmával tanulnak együtt a kiválasztott párjukkal felhasználva a középiskolások által fejlesztett tananyagokat. A tanulópárok kiválasztásának szempontjai lehetnek például: a lakóhely közelsége, a betegség típusa, tantárgy, korosztály, valamint érdeklődési kör szerint. A tanulási folyamat az anyaiskola pedagógusaival való folyamatos konzultációval zajlik, megkönnyítve a beteg gyerekek számára a gyógyulás utáni visszatérést.

A tananyag átadása mellett a tanulópárok abban segítenek, hogy a gyógyuló gyerekek a betegségük ideje alatt is – az állapotukhoz mérten – aktív napokat éljenek, legyenek céljaik és egy támogató közösség tagjai lehessenek. Mindezek nagyban elősegítik a gyógyulásukhoz való pozitív hozzáállást és a könnyebb visszatalálást a betegség előtti életükhöz.

A közhasznú alapítvány a működéséhez szükséges anyagi fedezetet céges és magán adományokból, pályázatokból, pro bono (CRM rendszer, Moodle tananyagfejlesztő rendszer, jogsegély, fordítások) támogatásokból fedezi. A szervezetben négy főállású alkalmazott dolgozik.

Tanévenként átlagosan 150-170 gyógyuló fiatal kap segítséget, többségük kétszemélyes tanulási folyamatban, azonban több kórházban működik KórházSuli tanulószoba is. A munkában 250-300 középiskolás és egyetemista önkéntes vesz részt, és 25-30 felnőtt önkéntes támogatja szaktudásával a programot (mentortanárok, szupervizorok, jogász, szervezettefejlesztő, coach). A résztvevők évente összesen 6500-7000 önkéntes órát töltenek el a programban.

A személyes odafigyelés a KórházSuli fő márkáértéke: „Rólad szól, te vagy a középpontban”. Ez egyaránt vonatkozik a segített gyógyuló fiatalokra és a segítő önkéntesekre. A beteg gyerekek egyénre szabott segítséget kapnak a tanulmányaik folytatásához, az önkéntes fiatalok pedig megkapnak minden szakmai (képzések és továbbképzések, támogató csoportok) és mentális (rendszeres, kötelező, csoportos esetmegbeszélők, személyes coaching alkalmak, gyászfeldolgozás) támogatást ahhoz, hogy a lehető legbiztonságosabban éljék meg a kapcsolódást a beteg gyerekekkel, hogy védett környezetben tapasztalhassák meg a segítségnyújtás örömét. Mindeközben egy értékteremtő közösség részeként fejlődik a személyiségük, kreativitásuk, együttműködési készségük.

„2018 szeptemberében csatlakoztam a KórházSulihoz, igazából csak azért, mert valahogy segíteni szerettem volna, a beteg gyerekek napjait jobbá tenni. Akkor még nem gondoltam, hogy én sokkal többet fogok kapni az alapítványtól, mint amennyit én tudok adni. Már az első képzésen éreztem azt a határtalan szeretetet, ami benne volt a levegőben, és amit még mindig minden egyes beszélgetéskor, programkor érzek. Itt mindenkire figyelnek, ugyanannyira ránk, egyetemistákra, mint a középiskolásokra vagy épp a segített gyerekekre. Ez tetszett meg nagyon, és emiatt éreztem, hogy nekem nagyon is itt a helyem.” MaácZ Fruzsina, egyetemista önkéntes

Az önkéntesek hosszú távú elköteleződését a személyes odafigyelésen túl, az elmúlt hét év alatt kiérlelt és a visszajelzésekhez igazított, szakmai alapokon nyugvó keretrendszer is biztosítja. Ennek főbb elemei az alapítvány munkatársai által kifejlesztett képzési és

továbbképzési rendszer; a tevékenység folyamatos monitorozása (alapja kötelezően vezetett e-napló; rendszeres email és telefonos megkeresés az egyik főállású munkatárs által); személyes visszajelzések; szükség esetén beavatkozás, szakmai mentorálás önkéntes pedagógusok által; esetmegbeszélők; előmeneteli rendszer; váltás a különböző tevékenységek között; közösségi megmozdulások; együttműködési szerződések az oktatási intézményekkel (elszámolható órák, kreditek); egyéni pályautak (ajánlások ösztöndíjakhoz, munkavállaláshoz, szakdolgozat, kutatások) támogatása. Nem elhanyagolható szempont az sem, hogy mivel a tanulás párokban folyik, a csatlakozó önkéntesek közvetlenül megtapasztalják a munkájuk eredményét, egy interaktív folyamat szereplői mind a személyes találkozások, mind az online kapcsolódások alkalmával.

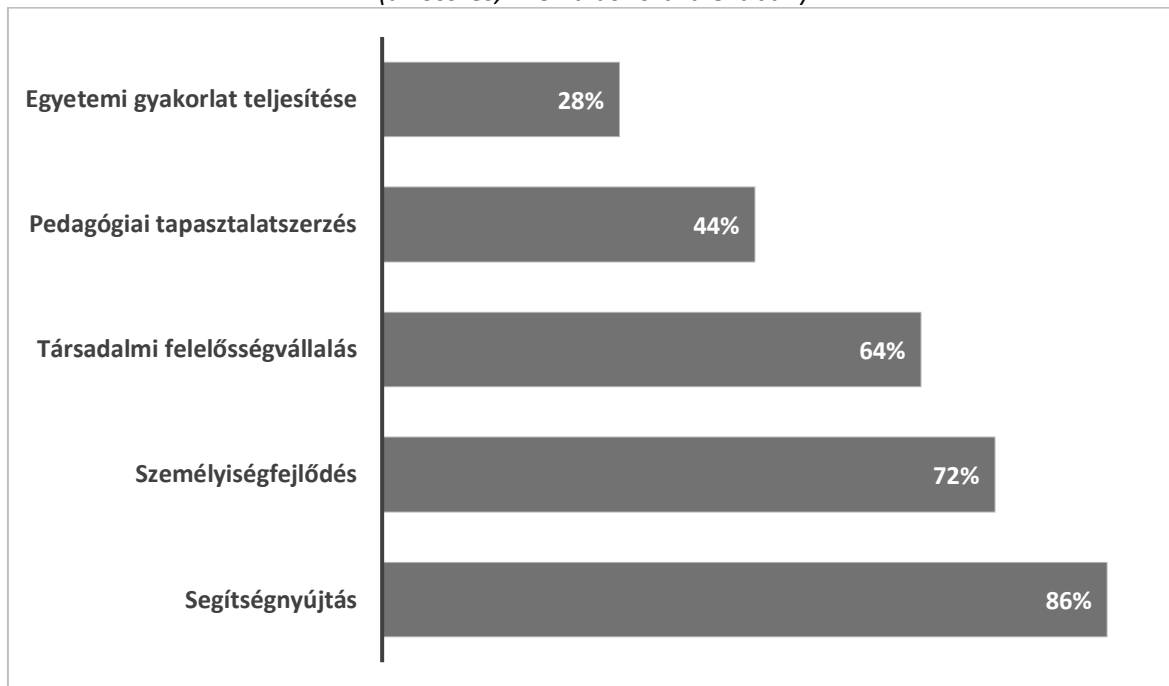
A KÓRHÁZSULI PROGRAM HATÁSVIZSGÁLATA

Az alapítvány fontosnak tartja a folyamatok és az eredmények nyomon követését, és – minőségbiztosítási okokból – szükség esetén a beavatkozást. A 2019/20-as tanévben féléves hatásvizsgálati képzés eredményeképp megszületett az a mérési rendszer, amely az idei, 2020/21-es tanév szeptemberében bevezetésre is került. A hatásvizsgálat során mind a csatlakozó önkénteseket, mind a segítséget kérő családokat megkérdezzük. A bemeneti és kimeneti kérdések (például a csatlakozás célja, miben szeretne fejlődni az önkéntes munka során szakmailag és személyiségében) eredményei egy adatvizualizációs program segítségével rögtön láthatóvá is válnak. A tanév végi kiértékelés után, az eredmények tükrében – az elengedhetetlen módosítások érdekében – megtörténnek a szükséges lépések.

Az egyik bemeneti pont az önkéntesek motivációját vizsgálja, hiszen a tevékenység megszervezésénél nagyon fontos, hogy a csatlakozó önkéntesek elégedetten, az elvárásaikat beteljesítve tudják vállalt feladataikat teljesíteni.

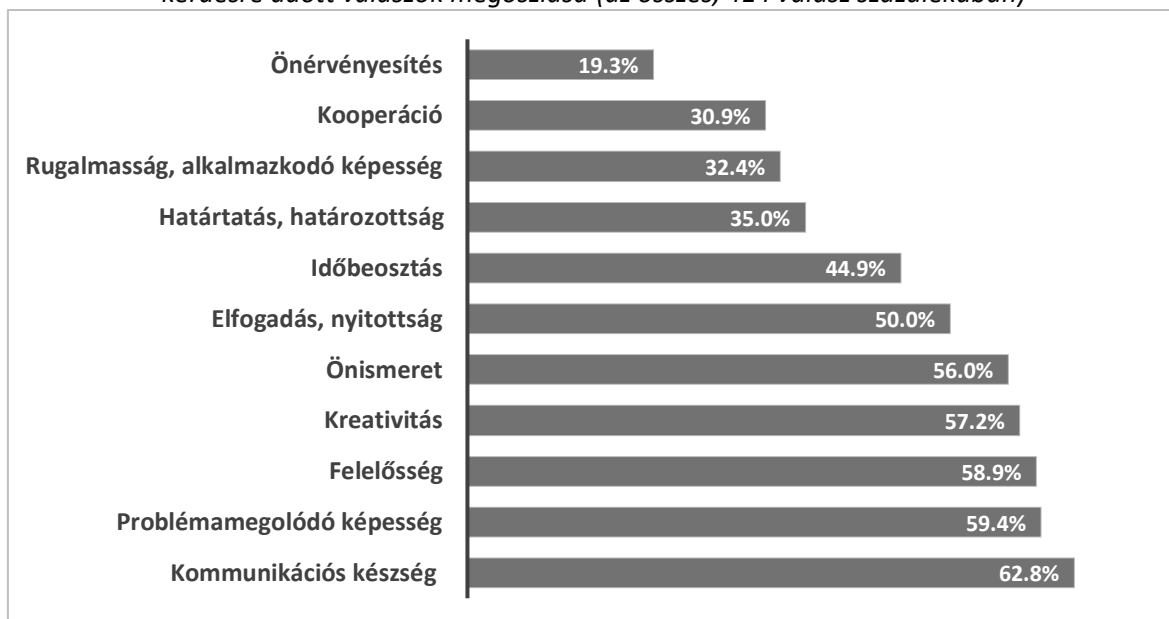
Nagyon pozitívnak tartjuk, hogy a fiatalokat nem csak az egyetem felé elszámolható kreditek mozgatják elsősorban az önkéntes munkára, hanem a segítségnyújtás, a társadalmi szerepvállalás, a személyiségükben bekövetkező pozitív változás is (1. ábra).

1. ábra „Mi a csatlakozásod célja?” kérdésre adott válaszok megoszlása
(az összes, 413 válasz százalékában)



Forrás: KórházSuli adatbázis 2020/21-es tanév, saját szerkesztésű ábra

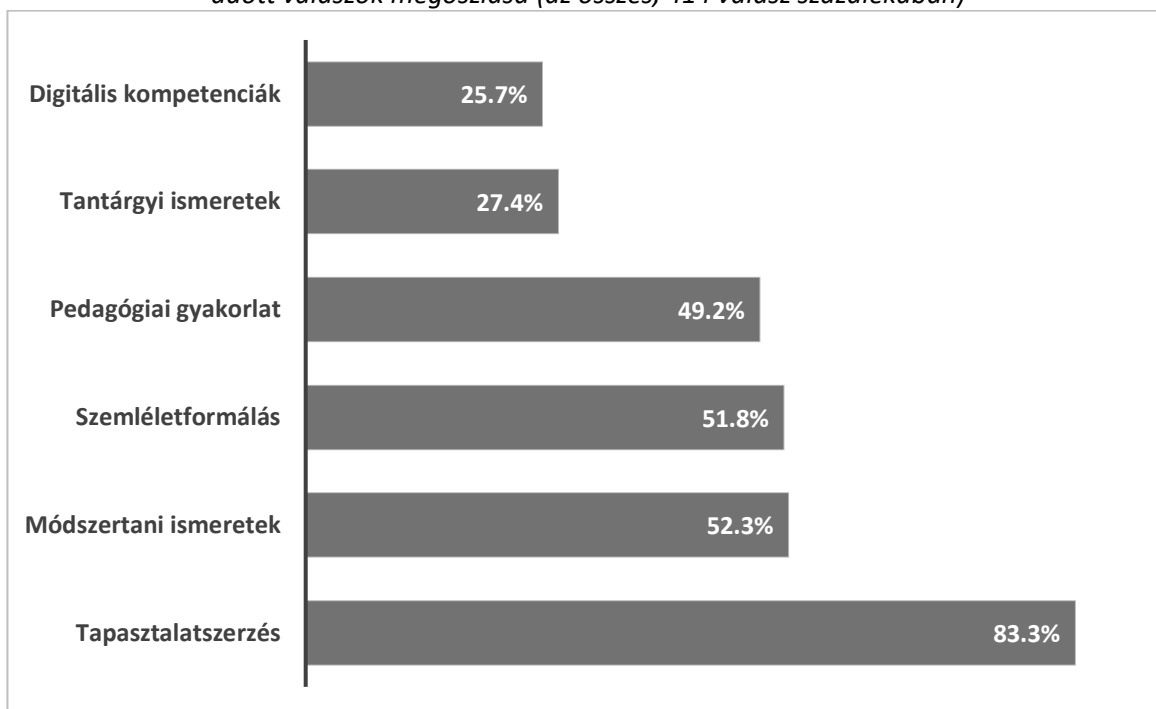
2. ábra „Kérlek válaszsd ki, miben szeretnél fejlődni személyiségedben az önkéntességed során?” kérdésre adott válaszok megoszlása (az összes, 414 válasz százalékában)



Forrás: KórházSuli adatbázis 2020/21-es tanév, saját szerkesztésű ábra

Ahogy a 2. ábra is mutatja, az egyetemisták a kommunikációs és a problémamegoldó készségükben, kreativitásukban, önismeretükben, valamint a felelősségvállalásban szeretnének fejlődni az önkéntesség által.

3. ábra „Kérlek, válaszsd ki, miben szeretnél fejlődni szakmailag az önkéntesség során?” kérdésre adott válaszok megoszlása (az összes, 414 válasz százalékában)



Forrás: KórházSuli adatbázis 2020/21-es tanév, saját szerkesztésű ábra

A felsőoktatásban részt vevő fiatalok számára nagyon hiányzik az elméleti képzés kiegészítéseként a gyakorlatban megszerzhető tapasztalat. Ezért, ahogy a 3. ábrán is látható, sokakat ennek lehetősége motivál az önkéntességre, az alapítványhoz való csatlakozásra.

A COVID-19 HATÁSA A SZERVEZET MŰKÖDÉSÉRE ÉS AZ ÖNKÉNTESK TEVÉKENYSÉGÉRE – KIHÍVÁSOK ÉS VÁLASZOK

A 2020 márciusi iskolai bezárások után a KórházSuli Alapítvány az alaptevékenység folytatásával párhuzamosan megszervezte az egészségügyben dolgozók gyermekeinek online oktatását. Felhasználva az addigi tapasztalatokat – a koronavírus okozta rendkívüli oktatási helyzet nehézségeinek mérséklésére – online tanulószobák és tanulópárok szerveződtek az egészségügyi dolgozók gyermekeinek megsegítésére és foglalkoztatására.

A koronavírus okozta helyzet mozgósította a megoldást kereső embereket. A program óriási sikerének egyik kulcsa a bejelentés utáni azonnali reagálás volt. Az alábbi, 1. táblázat az elmúlt és idei tanév számait mutatja a normál működés és a COVID-19 helyzetre kínált programban.

Az első hullám alatt a normál működés mellett 216 egészségügyi dolgozó gyermeke 3000 fölötti megtartott tanórában 393 önkéntes támogatásával tanult.

1. táblázat A KórházSuli Alapítvány működése az 2019/20 és a 2020/21 tanév első felében

	2019/20 tanév		2020/21 tanév (2021.04.30-ig)	
	Normál program	Covid "Online tanítók"	Normál program	Covid "Online tanulók"
Segített diákok száma	144	219	127	36
tanulópárban	57	184	127	36
tanulócsoportban	87	35	-	-
Önkéntesek száma	304	393	320	46
egyetemista	169	343	235	25
középiskolás	120	20	65	21
felnőtt	15	30	20	5
Megtartott tanórák	1200+	3000+	1860	770
Feldolgozott tananyagok (db)	95	-	35	-
Önkéntes munkaóra	2000+	6000	6087	1540

Forrás: KórházSuli 2019/20 és a 2020/21 tanév, saját szerkesztésű ábra

A második és harmadik hullámban ötödére csökkent a segített diákok száma, aminek oka az, hogy az iskolák már fel tudtak készülni az újabb bezáródásokra, így a diákok nem igényeltek külső segítséget mindennapi tanulmányaikhoz.

Az alapprogramban résztvevő önkéntes egyetemisták száma 66 fővel emelkedett az idei tanévben. Ez mindenképp az előző tanév kiterjesztett működésének az egyik sikermutatója. A középiskolás önkéntesek száma azonban azért csökkent felére az idei tanévben, mert egy új tananyagfejlesztő rendszer bevezetésének az előkészületei zajlanak, ezért új jelentkezők toborzása nem történt.

A program legfontosabb mérföldkövei

1. Helyzetfelmérés COVID-19 első hullám – 2020. március-június (iskolai tanév vége)

A program vezetője a munkatársakkal való egyeztetés után gyors döntést hozott. A KórházSuli rendszere rugalmas, ezért a kizárólagosan online oktatásra is gyorsan átalakítható. A rendszert megnyitották tágabb célcsoport, azaz a kórházi dolgozók gyermekei számára is.

2. Célcsoportok kijelölése

A KórházSuli egyik közvetlen partnerei az egészségügyi intézmények, ahonnan a segítséget kérő beteg gyerekek érkeznek a programba. Közülük sokan megtapasztalták már a közös tanulás eredményességét.

Az önkéntes fiatalok számára is egyik napról a másikra feje tetejére állt a világ, ők sem járhattak iskolába. Az alapítvány munkatársai fontosnak tartották, hogy a megváltozott körülmények ellenére is megmaradhassanak a segítő szerepükben. Ez célokat adott nekik, a másokra való odafigyelés pedig erőt adott számukra a nehéz napok alatt.

3. Tevékenység: „Online tanítók”

Megszületett az “Online tanítók” program ötlete. A pandémia legelején a legtöbb iskolában egyáltalán nem volt tanítás. A közösségben tartás érdekében osztályszinteknek megfelelő tanulócsoportok szerveződtek. A jelentkezők órarend szerint naponta 2-3 tanórán tudtak részt venni. Időközben beindultak az iskolai tanórák is, ehhez alkalmazkodva több csoport felbomlott, tagjaik személyes mentorokat kaptak az általuk igényelt tantárgyakból (ez a KórházSuli „normál” működése).

Az első hullám 13 hete alatt 219 gyereknek 363 középiskolás és egyetemista önkéntes 30 önkéntes mentor tanár támogatásával több mint 3000 tanórát tartott.

4. Mozgósítás: önkéntesek toborzása

A mozgósítás a KórházSuli Facebook oldalán, egy sajtóközlemény kiadásával, a meglévő oktatási és egészségügyi kapcsolatok bevonásával történt, akik közül sokan további intézményeket vontak be a programba. Az óriási résztvevő szám szinte egy hét alatt toborzódott. A felsőoktatási intézmények 65 Karáról érkeztek az önkéntesek, Erasmus-ösztöndíjas hallgatók is bekapcsolódtak a munkába, kilenc országból. Az önkéntes jelentkezők 84 százaléka addig még nem vett részt a programban. Főbb motivációik a csatlakozásra a következők voltak:

- a hirtelen felszabadult idő: az egyetemek, középiskolák, a szabadidős lehetőségek bezártak, így a diákok átmeneti időre megnövekedett szabadidővel rendelkeztek,
- a társadalmi szerepvállalás vágya: sokan keresték a helyüket, a saját eszközeikkel hogyan tudnának támogatni másokat ebben a rendkívüli helyzetben,
- saját mentális egészségük megtartása: a napi rutin, a keretek fenntartása érdekében,
- a másokért vállalt felelősség: ami erőt ad, eltereli a figyelmet a nehézségek alatt; az értelmes célokért összeálló közösségnek megtartó ereje van.

Összesen 87 kórházi osztályról érkeztek a kérések, több új kórház, főként a keleti régióból, csatlakozott a programhoz. Régi vállalati támogatók és újak kapcsolódtak be eszköz, internet és anyagi felajánlásokkal a programba.²

5. Felkészítés és nyomon követés

Az alapítvány munkatársai az alaptevékenység során egy jól működő rendszer egyszerűsített változatát igyekeztek biztosítani ebben az akut helyzetre kidolgozott programban is. A csatlakozó önkéntesek nagyobb csoportokban, rövidített, kétórás alapképzést kaptak a program céljáról, az online felület használatáról, az operatív kérdésekről, az igénybe vehető módszertani támogatásról és az eszköz lehetőségekről. Kijelölt időpontokban fogadóórák voltak a személyes problémák megbeszélésére. A KórházSuli alapprogramban is segítő, valamint újonnan jelentkező mentor tanárok álltak a háttérben, a szakmai kérdések megválaszolására. Ahogy az alapítvány „normál” programjában úgy a Covid-időszakban is, a Magyar Szupervizorok és Szupervizor-Coachok Társasága biztosította a csoportos esetmegbeszélő alkalmakat, amelyek bejelentkezés alapján szerveződtek. Az önkéntesek e-naplót vezettek a tevékenységükről, amit folyamatosan figyelemmel kísértek az alapítvány munkatársai, és elakadások esetén telefonos segítséget nyújtottak. Az oktatási intézményekkel kötött megállapodás szerint a megtartott órák elszámolásra kerültek az önkéntesek számára az iskolai közösségi szolgálati órák és egyetemi kreditek formájában.

² A kezdetektől a következő támogatók állnak a KórházSuli mögött: fő támogató a Telenor Magyarország - az anyagi támogatáson túl korlátlan Hipernetet biztosítanak a program résztvevői számára, anyagi támogatás nyújt a Richter Gedeon Nyrt. és a Roche Magyarország Kft. A jogi szolgáltatásokat a Budlegal Ügyvédi Társaság, a CRM rendszert a Soulware Zrt., a tananyagfejlesztő rendszert a Klippe Learning biztosítja.

A program során felmerülő nehézségek

A működés oldaláról. Noha a KórházSuli jól kidolgozott keretrendszere biztosította az alapokat, mégis voltak olyan elemek, amelyek bár a biztonságos működést szolgálják, megvalósíthatatlanok voltak. Ilyen például az „Alapkő letétel”, a segítő-segített pár, szülő, alapítványi munkatárs első találkozása a célok és operatív részletek megbeszélésére. Ennek hiánya többször jelentett fennakadásokat. A hirtelen szerveződés és a kapacitás hiány miatt a képzéseket nem lehetett a kellő mélységben megtartani, aminek a hiányosságait egyedileg kellett orvosolni, és ez sokszoros energiát igényelt. Merültek fel határtartási nehézségek „Mondhatok-e nemet, ha a szülő további órákat szeretne kérni?” „Mit tegyek, ha nem jelentkezik be a gyerek az órára?” Módszertani kérdések is okoztak fennakadást, amelyekkel nem keresték meg a mentortanárokat automatikusan, az önkéntesek.

Mindeközben az alapítványi alaptevékenységnek is folytatódnia kellett és az új feladatok koordinálására nem tudtunk plusz munkaerőt bevonni, ezért a munkatársak elképesztően leterheltté váltak.

Az oktatási rendszert is váratlanul érte a karantén, ezért minden intézmény kereste a saját megoldásait. Mivel ez mind a segítő, mind a segített oldalt egyaránt érintette, ezért az ehhez való alkalmazkodáshoz nagy rugalmasságra volt szükség. Például, kezdetben kizárólag csoportos tanulást szerveztünk azért, hogy a gyerekeknek megmaradjon a kortárs közösségük. Az iskolai online órák fokozatos beindulásával voltak csoportok, amiknek tagjai áttértek az egyéni tanulásra, de voltak olyanok is, akik annyira megkedvelték egymást, hogy az iskolai órák mellett is folytatták a munkát.

Az önkéntesek oldaláról. Egy hét leforgása alatt 300-nál több fiatal csatlakozott a programhoz, akiknek 84 százaléka még nem dolgozott a KórházSuli programban. Az együttműködés nehézségét fokozta az online tér, a személyes találkozások és beszélgetések, egymás megismerésének a hiánya. Továbbá, a jelentkező fiatalok különböző intézményekből jöttek, más-más elgondolással, előzetes ismeretek nélkül. Jellemző volt, hogy sokan rögtön a bezáródáskor, az első impulzusra csatlakoztak a felhíváshoz, időközben viszont beindult a tanítás az ő intézményeikben is, ami több fiatal számára óriási összevisszaságban zajlott. Így előfordult olyan, hogy némelyikük az egyik pillanatról a másikra elérhetetlenné vált, ez pedig – tanulócsoporthoz esetén különösen – az egész csapat munkájában fennakadást jelentett.

Az egészségügyi dolgozók oldaláról. Amilyen egyszerű volt az önkéntesek toborzása, annál több egyeztetést igényelt az egészségügyi dolgozók bevonása. A legnehezebb rész a velük való kommunikáció volt. A leterheltségük és az online kommunikációban való járatlanságuk miatt lassan válaszoltak az email-ekre, ilyenkor telefonon kellett őket elérni, ami szintén plusz időt igényelt, és mindezek késleltették a csoportok indulását.

Technikai oldalról. Az „Online tanulók” programba a bekapcsolódás Zoom felületen történt, és a kezdeti időben gyakoriak voltak a rendszeren belüli változtatások, amelyek fennakadást okoztak. Erre nagyon sok esetben ugyancsak az alapítvány munkatársainak kellett megoldást találni. Több jelentkezőnél gondot jelentett az eszköz és az internet hiánya, aminek megoldására céges támogatókat vontunk be, akik tabletet, laptopot és internet elérést biztosítottak a résztvevők számára. Ennek a megszervezését és célba juttatását szintén az alapítvány végezte.

Az „Online tanítók” program eredményei

A három hónapi közös munka mindenki számára értékes volt, hisz a középiskolások és az egyetemisták aktív szereplőivé váltak egy programnak, egy összefogásnak. Ráadásul a gimnazisták közül sokan lehetőséget kaptak arra, hogy a programban való részvétel által teljesítsék a kötelező iskolai közösségi szolgálatukat. A tanév zárásakor kérdőíves megkérdezés által kerültek összegzésre a tapasztalatok, amelyben az egyik kérdés éppen a karantén-tanítás személyiségre ható változására vonatkozott. A válaszadók által legtöbbször említett fejlődési pontok a türelem, a kommunikációs készség, rugalmasság, kreativitás, empátia fejlődése voltak. Íme néhány idézet a gimnazisták 2020. március-júniusi e-naplójából, illetve az egészségügyi dolgozók visszajelzéseiből.

„Legnagyobb siker az egymásra hangolódás, egymásra figyelés volt számomra.”

„Kifejezetten felemelő élmény volt a közös együttlét. Minden olyan apróság, ami korábban problémaként jelentkezett (digitális közvettség, kommunikációs nehézségek, figyelmi problémák) mind-mind eltűntek, és úgy telt el a 40 perc, mintha nem is lett volna. Sok humorral, sok információval, valódi tanulási élménnyel lettünk gazdagabbak. És utána egész nap mosolyogtam”

„Igazán felemelő élmény volt értesülni arról, hogy középiskolásként is taníthatok fiatalabb gyermekeket a KórházSuli keretein belül. Lelkesen vettem fel a kapcsolatot velük, hiszen nem sok lehetőségem volt addig segíteni a járvány ideje alatt a négy fal közül. Végre úgy éreztem, hogy én is hozzáteszek valamit ahhoz, hogy másoknak könnyebb legyen túlélni ezt a krízishelyzetet. Egy nagyon lelkes, értelmes fiúval találtam szemben magam a kamera túloldalán. Az órák nagy jókedvvel folytak, megismertem azokat az online felületeket, amik könnyebbé teszik a kommunikációt. Igazán remélem, hogy a túloldalon is hasonló élményekről számolnak be.”

„Rengeteg és hatékony segítséget kapott a kislányom matematikából Tőled. A kezdeti lemaradást hamar pótolttátok. Személyre szabottan, nagyon jól, érthetően elmagyaráztad a gondot jelentő feladattípusokat, sokat gyakoroltatok nagyon kedves, barátságos hangulatban. Lili sokat fejlődött, saját szavaival: „szinte brillírozott időnként matekból.”

„Nagyon hálásak vagyunk Neked, remek tanár, rugalmas és nagyon szimpatikus vagy. Lili nagyon megkedvelt. Megnyugtató volt, hogy rendszeresen, pontosan jelentkeztél, már zajlott az óra mindig, mire hazaérkeztem. Köszönjük szépen a segítségedet.”

A második és a harmadik hullám (2020 szeptember – 2021 június): az „Online tanulók” program

A 2020/21-es tanévben is folytatódott az „Online tanítók” program, ami kibővült a krónikus betegek számára felajánlott „Online tanulók” programmal. Ebben olyan tanulók vettek részt, akik normál esetben iskolába jártak, de a krónikus betegségük miatt a veszélyeztetett csoportba kerültek, és így szülői döntésre az otthoni tanulást választhatták.

A második és harmadik hullámban a segítséget kérők száma ötödére csökkent. A legfőbb ok az volt, hogy a 2020/21-es tanév kezdetén az iskolák a normál működésükkel kezdték meg a tanítást. A bezáródás elrendelése már jóval felkészültebben érte őket, mint az első hullám alatt, így a legtöbb iskolában online tanítás kezdődött, nem maradtak magukra a gyerekek.

Az önkéntesek is iskolába jártak, illetve az egyetemistáknak folyamatos online óráik voltak, valamint a megnövekedett beadandó feladataik jelentős idejüket lefoglalta. Ennek ellenére voltak olyan tanulópárok, akik az első bezáródás óta nem hagyták abba közös tanulást.

ÖSSZEGZÉS

A legfontosabb és legmeghatározóbb érték az alapítványi munkatársak helytállása volt a járvány időszakában, hiszen Nélkülük a program nem működött volna. Ismét bebizonyították az ügy iránti elkötelezettségüket, az egymásra és a másokra irányuló kiemelkedő odafigyelésüket, empátiájukat, magas szintű problémamegoldó képességüket, kreativitásukat.

Az „Online tanítók” programban részt vevő önkéntesek hatására a felsőoktatás több intézményében is híre ment a KórházSulinak, ezáltal az előző tanévekhez képest az idén kiemelkedően nagyszámú, 413 fő önkéntes jelentkezett a programba.

A bezáródás és az online platformok kizárólagos használatára való átállás tapasztalatai azt mutatták, hogy vannak olyan események, amelyek idő- és energiahatékonyság céljából a jövőben is az online térben maradhatnak (például az „Alapkő” beszélgetések, rövidebb

továbbképzések, megbeszélések). Tanulság az is, hogy vannak olyan operatív feladatok, amik a hirtelen érkező nagy létszámú jelentkező miatt egyszerűsíteni kellett, és az idő bebizonyította, hogy így is jól működnek, ezért az egyszerűsített változat kerül a jövőben is alkalmazásra.

A programmegvalósítás időszakában kivételes szerencsének köszönhetően, egybeesett egy olyan pályázattal, ami a társadalmi bázisépítés megerősítését támogatta. Így lehetősége volt az alapítványnak egy kommunikációs és egy adományszervező munkatárs megbízására, akik az online és offline médiában terjesztették a COVID-19 alatt megvalósított programunk hírét, továbbá tartották a jelentkező adományozókkal a kapcsolatokat, amelyek ma is élnek.

Végezetül munkánk társadalmi elismerésének tartjuk, hogy a KórházSuli 2021 áprilisában elnyerte azt a SozialMarie európai társadalmi innovációs díjat, amellyel minden évben tizenöt kiemelkedő projektet tüntetnek ki.

MIRE TANÍTOTT MEG BENNÜNKET A COVID-19 JÁRVÁNY? – A NEVETNIKÉK ALAPÍTVÁNY TAPASZTALATAI KAPITÁNYNÉ LÉGRÁDI ÉVA¹ – KŐMŰVES GLÓRIA²

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.70-77>

Absztrakt

Az esettanulmány célja az volt, hogy bemutassa a COVID-19 járvány Nevetnikék Alapítvány működésére gyakorolt hatását. Ehhez először is ismertettük az alapítvány vírushelyzet előtti, alaptevékenységét. Bemutattuk az önkéntes-kiválasztási folyamatunkat is, mivel a kórházi látogatóprogramnak köszönhetően egy olyan, főleg rendszeres önkéntesekből álló bázisra tudtunk támaszkodni, ami nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a vírushelyzet okozta változásokra gyorsan és hatékonyan tudtunk reagálni. Ezt követően arról számoltunk be, hogy mit kellett újragondolni, miután a szigorítások következtében a kórházi látogató programot és a mese falfestést sem tudtuk személyesen folytatni. Kitértünk azokra a kihívásokra, amelyekkel Pécsen szembesültünk a COVID-19 járvány következményeként. A kialakult helyzetre adott gyors reagálásnak köszönhetően önkénteseinkkel idősek számára bevásárló szolgálatot szerveztünk, hogy a legveszélyeztetettebbek korosztálynak is biztosítsunk érintésmentesen élelmiszer és gyógyszer bevásárlást. Ezen felül önkéntesek bevonásával szájmaszkvarró csoportot hoztunk létre és az elkészült darabokat kórházakba, gyermekotthonokba szállítottuk be, mert a tavaszi időszakban még hiánycikknek számítottak a maszkok. Az otthonról dolgozó szülők és otthon maradó óvodás és iskolás gyermekeknek pedig interaktív online foglalkozásokat dolgoztunk ki, hogy enyhítsük a szülők terheit és hasznos időtöltést biztosítsunk a gyermekeknek. Végül pedig beszámoltunk az önkénteseink szervezésével és megtartásával kapcsolatos tapasztalatainkról, hangsúlyozva munkájuk fontosságát és nélkülözhetetlenségét.

Kulcsszavak: COVID-19 kihívásai, újratervezés, önkéntesség, Nevetnikék Alapítvány

What the COVID-19 pandemic has taught us? – Experiences of the Nevetnikék Foundation

ÉVA KAPITÁNY LÉGRÁDI – GLÓRIA KŐMŰVES

Abstract

The aim of the case study was to show the impact of COVID-19 on the functioning of Nevetnikék Foundation. First of all, we described the normal scope of activities which was characteristic before the virus. We also described the recruitment process of the volunteers as owing to the hospital visiting program, we had a basis of regular volunteers we could rely on. This contributed to our fast and effective reacting to the changes caused by the virus. Then we reported about what we had to rethink after the lockdown since we could neither continue the personal hospital visiting program nor the fairy tale wall painting project. We also referred to the challenges we had to face in Pécs due to COVID-19. As a reaction

¹ Kapitányné Légrádi Éva mentor, marketinges, Nevetnikék Alapítvány

² Kőműves Glória elnök, Nevetnikék Alapítvány

to the given situation, we organized a voluntary shopping service for people living with chronic illness and for the elderly to provide contactless food and medicine supply for the most endangered population. Above that, we created a face mask sewing group to share experience and work together. The masks were delivered to hospitals and orphanages since during the last spring period there was a shortage of these items in these institutions. We wanted to help parents who had to work from home, so we organized useful, interactive online sessions for their preschool- and school-age children. Finally, we reported about the experiences and difficulties we were facing in connection with the recruitment and the retention of our volunteers who make a valuable, multi-tasking job at the foundation.

Keywords: challenges of COVID-19 pandemic, redesign, volunteering, Nevetnikék Foundation,

BEVEZETÉS – A NEVETNIKÉK ALAPÍTVÁNY BEMUTATÁSA

A Nevetnikék Alapítvány egy 12 éve működő pécsi szervezet, melynek fő célja a beteg gyermekek gyógyulásának elősegítése. A szervezet fő tevékenységei két csoportba sorolhatók:

- *Játékos programok a fekvőbeteg kórházi osztályokon.* A Pécsi Gyermekklinika minden osztályára szervezünk délutánonként játékos foglalkozásokat. Társasjátékozunk, bábozunk, mesét mondunk, kézműveskedünk, együtt zenélünk, vagy bűvésztükkökkel ejtjük ámulatba a gyerekeket, attól függően, nekik mihez van kedvük. Célcsoportunk a 0-18 éves korú gyermekek – csecsemők, kisgyermekek és serdülő gyerekek –, akiket valamilyen oknál fogva szüleik nem tudnak látogatni, és ezért kiemelt figyelmet kapnak tőlünk. Célkitűzésünk, hogy minden nap, minden osztályon, minden gyerekhez eljuthassunk.
- *Mesefalfestés.* A Pécsi Gyermekklinika, illetve más gyerekkórházak, gyerekvárók díszítését vállaljuk. A fehér, csempézett falakat színessé, gyerekbaráttá varázsoljuk, hogy a várakozás és bent tartózkodás terheit ezáltal is enyhítsük. A falfestések egy-egy cég támogatásával valósulnak meg, mely számukra felér egy csapatépítő tréninggel. Ehhez kapcsolódóan Pécssett először valósult meg interaktív mesefal projektünk a Pécsi Gyermekklinika ambulanciáján. Ez nem csak gyönyörű, színes festményeket, hanem a folyosóra szerelt, egyedi, készségfejlesztő játékokat is magába foglal.

A vírushelyzettel egyidőben kezdődött el egy újabb tevékenységi kör kialakítása. Játékkészítő workshopok keretében szeretnénk kézzel készített, ökotudatos, készségfejlesztő játékokat készíteni az ambulanciákon és kórházban megforduló gyermekek részére, amit ajándékba elvihetnek magukkal haza. A korlátozások következtében a workshopok még váratnak magukra, de már több játék prototípusa kész van és továbbiak pedig tervezés alatt állnak.

A COVID-19 JÁRVÁNY ELŐTTI ÖNKÉNTESEINK BEMUTATÁSA

Kórházi programunk önkéntesei jellemzően 18 és 65 év közötti nők és férfiak. Egy részük egyetemista, főiskolás, akiket az elmúlt években leginkább a Pécsi Tudományegyetem Pszichológia alapszakról és az Egészségtudományi Karról sikerült személyes toborzás során bevonnunk. Önkénteseink több mint fele aktív korú, dolgozó felnőtt és alig három százalékuk nyugdíjas.

A kórházi programunkhoz történő csatlakozás első lépése egy jelentkezési lap kitöltése, amelyet egy személyes interjú követ és ezek alapján dől el, hogy a jelentkező tovább kerül-e a betanulás szakaszába. A felkészítés körülbelül két hónapig tart, és az önkéntesek egyrészt ez alatt az idő alatt végzik el az egészségügyi és pszichológiai képzést, ahol a különféle betegségtípusokkal együtt járó fizikai és pszichés tünetek sajátosságait tanulják meg. Másrészt azt az alapképzést, amelyen a kórházi látogatással és a használható eszközökkel kapcsolatos legfontosabb információkat, alkalmazható foglalkozás típusok sajátosságait és a betartandó szabályokat sajátítják el. Harmadrészt kommunikációs alaptréningen vesznek részt, ami a gyermekekkel történő későbbi kapcsolatfelvételt segíti elő célzott gyakorlatokkal. Ezzel párhuzamosan, az alapítvány régebbi önkénteseiből kiképzett mentorok vezetésével, három kórházi hospitáláson is részt vesznek. Ezt követi a bemutató foglalkozásuk, aminek keretében önállóan kell megtartaniuk a bent fekvő gyermekek számára egy kórházi foglalkozást. A sikeresen végzettek bekerülnek a kórházi program önkéntesei közé, majd pedig havi beosztások alapján, előre egyeztetett időpontokban végzik tevékenységüket. Mindezzel még nem ér véget a képzési szakasz, mert akik szeretnének egyik vagy másik (kézműves, bábos, mesemondó, zenés) foglalkozás típusra szakosodni, azoknak lehetőségük van úgynevezett mesterképzések elvégzésére is. Nagyon fontos szempont, hogy minőségi foglalkozásokat tartsunk az osztályokon, így félévente hirdetünk meg újabb és újabb belső képzéseket és ösztönözzük önkénteseinket arra, hogy legalább évente egy foglalkozáson vegyenek részt. A pszichiátria és az onkológia osztályokon csak olyan önkénteseket engedünk dolgozni, akik több mint egyéves, aktív önkéntes szolgálatot és célzott képzést teljesítettek, valamint meghallgatáson vettek részt.

A kórházi foglalkozásokat mindig ketten tartják, két óra időtartamban. Ahhoz, hogy minden gyermekhez eljuthassunk minden nap, folyamatosan fogadunk új önkénteseket. Egy jó évben 40 főt tudunk teljesen felkészíteni és általában a jelentkezők 40-50 százaléka válik

programtartóvá. Mindig hangsúlyozzuk, hogy hosszú távra keresünk rendszeres önkénteseket, ami azt jelenti, hogy heti rendszerességgel, de minimum havi 2-3 alkalommal számítunk rájuk. Ugyanis, rengeteg időt, energiát és pénzt fektetünk a képzésükbe, fejlesztésükbe, szupervíziójukra és nem mellékesen a közösséghez tartozás élményét szeretnénk számukra megadni a folyamatos csapatépítő alkalmainkkal.

A mesefalfestő projektek esetében inkább alkalmi önkéntesekről beszélhetünk, hiszen minden projekthez más-más cégek, szervezetek, baráti társaságok jelentkezését várjuk, akik egy rövid betanulást, képzést követően készen állnak arra, hogy festő koordinátorunk vezetésével és a megfelelő eszközök biztosításával, szebbé tegyék az egészségügyi intézményekben, a gyermekeket fogadó környezetet.

HOGYAN ÉRINTETTE A COVID-19 JÁRVÁNY AZ ALAPÍTVÁNYT, ÉS MIT KELLETT ÚJRAGONDOLNI?

A vírushelyzet azonnal és nagymértékben érintette, mondhatni fenekestől felforgatta az alapítvány működését. Az év elején még nagy tervekkel és lendülettel vágtunk bele a munkába, egy-két hónap alatt elkészült a Szigetvári Kórház gyermekosztályán a pécsi Gyermekklinikához hasonló, interaktív mesefal, ami már csak a festésre várt. A szokásos pécsi és kaposvári kórházi látogatások mellett a felnőtt pszichiátriai programunkat is elkezdtük, ami a betegekkel való társasjátékozást és jógázást jelentett. Bár tizenkét év tapasztalatával tartottuk meg ott is a foglalkozásokat, de mégis újak és váratlanok voltak a betegektől való visszajelzések, hiszen egy felnőtt mégiscsak másképp fejezi ki a háláját, mint egy gyermek.

Tavaly, 2020-ban, két hónap alatt 40 fő jelentkezett a kórházi programunkra, akik még a járvány előtt részt vettek előzetes interjúkn, és kommunikációs képzésen, amit havonta tartunk kezdőknek és haladóknak is. Bár úgy éreztük előttünk nincsenek akadályok, de egyik napról a másikra a kórházak bezártak. Azok a tevékenységek, amelyek tizenkét éven át mindenkinek szívszerelem projektjei voltak, hirtelen társadalmilag a legveszélyesebbnek tűntek, hiszen „tömegeket küldünk be kórházakba”.

Mindent újra kellett gondolnunk, de először is ott szerettünk volna segíteni, ahol leginkább úgy éreztük, hogy szükség van rá ebben a hirtelen kialakult, bizonytalan helyzetben. Így meglévő önkénteseinkkel próbáltuk tartani a kapcsolatot online és telefonon, illetve bevonni őket az idősek számára történő bevásárló, élelmiszerosztó, szájmaszk-varró és online

gyermekfelügyelő projektünkbe, amelyekről később részletesebben is írunk. Nem volt kérdés számunkra, hogy – hátradőlünk-e és várjuk, amíg újra mehetünk a kórházba, vagy – valami mást, hasznosat kell csináljunk. Azonnal átcsoportosítottuk meglévő, aktív önkénteseinket azokra a területekre, ahol úgy gondoltuk, hogy a társadalom legnagyobb hasznára tudunk lenni, és erőnkön felül is igyekeztünk teljesíteni program-vállalásunkat a tavaszi időszakban.

Aztán nyáron az enyhítéseknek köszönhetően újra mehettünk látogatni a Gyermekklinika legtöbb osztályára, de csak a meglévő önkénteseinkkel dolgozhattunk, mert nem volt lehetőség újak toborzására. Ez módot adott arra, hogy régi önkénteseinkkel még jobban összecsiszolódtunk. Egész évben, a helyzet ellenére is, 215 foglalkozást tartottunk meg személyesen, és 673 gyerekhez jutottunk el. Kihhasználva a korlátozások lazítását, nyáron gyorsan felszereltük Szigetvárra és Kaposvárra is a tervezett interaktív mesefalas játékainkat. Bár a festések minden esetben külső helyszínen történtek meg, mégis remek érzés volt tudni, hogy mire eljön a második hullám, addigra ott tudunk hagyni valami olyat a gyermekosztályokon, ami szint visz a gyerekek kórházi életébe.

Az őszi hullámra valahogy már mindenki készült, másképp védtük az egészségünket is, másképp a munkahelyeket is, így november közepéig megmaradt önkénteseinkkel meg tudtuk csinálni a kórházi látogatásainkat. Utána hónapokig online kórházi foglalkozásokat tartottunk, és a bent fekvő gyermekekkel walkie talkien keresztüli beszélgetésekkel és teraszos zenés foglalkozásokkal próbáltunk kapcsolatot tartani. Bár nagyon várjuk újra a személyes találkozásokat, kétségtelen, hogy ennek az online módszernek az elsajátítása új kapukat nyitott ki előttünk, és a tapasztalatokat hosszú távon is fogjuk tudni hasznosítani. Közben folyamatosan fejlesztettük magunkat, tanultunk új meséket, új bűvész trükköket, gyakoroltuk a különböző dalok akkordjait. Készítettünk dúdolós füzeteket, vettünk új hangszereket, varrtunk rengeteg csendes könyvet, és kihasználtuk az időt, hogy készüljünk a következő, új játékkészítő projektünkre.

MIT JELENTETT MINDEZ PÉCSETT, MILYEN KIHÍVÁSOK VOLTAK?

Miután nem folytathattuk a kórházi látogatásainkat, alkalmazkodtunk az új helyzethez. Kihívás volt, hogy mivel egyetemista önkénteseink nagy része nem pécsi, így az online oktatásra való átállással ők hazamentek, és ennek következtében már csak online és telefonon tudtunk velük kapcsolatot tartani. Ezért az újonnan szervezett tevékenységeink nagy részébe, nem is tudtuk

őket bevonni. A COVID-19 járvány alatti öt programot valósítottunk meg önkénteseinkkel: a bevásárló szolgálatot idősek számára, a szájmazsk varrást, adománygyűjtést és ételosztást, valamint az interaktív online foglalkozásokat.

Bevásárló szolgálat. Péccsett, a kialakult helyzetre reagálva, elsőként szerveztük meg az idősek számára a bevásárló szolgálatot, hogy a legveszélyeztetettebbek korosztálynak is biztosítsunk érintésmentesen élelmiszer, illetve gyógyszerellátást. Körülbelül 25 segítővel 50 főnek vásároltunk be rendszeresen az első hullám idején. Ennek a projektnek a kapcsán hadd osszuk meg az egyik nagy sikerélményünket. A helyi rendőrfőkapitányt sikerült megkérnünk, tájékoztassa az embereit arról, hogyha az utcán idősekkel találkoznak, hívják fel figyelmüket az önkéntes és ingyenes bevásárló szolgálatra, a telefonos elérhetőségek megadásával. Továbbá, a rendőrök azt is elmondták az időseknek, hogy feleslegesen ne kockáztassák egészségüket a kijárással, mert az alapítvány segít nekik. Ez az együttműködés azért volt nagyon értékes, mert online felhívásainkkal pont ezt a korosztályt tudtuk legkevésbé elérni.

Szájmazsk varrás. A bevásárló-akcióval párhuzamosan önkénteseinkkel belefogtunk a szájmazsk varrásba. Hét fővel, összesen 700 maszkot varrtunk és az elkészült darabokat helyi kórházaknak, gyermekotthonoknak szállítottuk le, mivel tavaly tavasszal a maszkok még hiánycikkek voltak.

Adománygyűjtés-ételosztás. Ezen kívül még adománygyűjtést szerveztünk a helyi, rászoruló családok számára, akik személyesen kerestek meg minket nehézségeikkel, nagy bevásárlásokat szerveztünk nekik és 15 főnek vittünk ki élelmiszert, hónapokon keresztül. Így váltunk élelmiszerosztóvá, mert az a döntés született, hogy a befolyt támogatások száz százalékát arra fordítjuk, hogy minél többen éljék túl a krízist.

Interaktív online foglalkozások. Ezen felül pedig játékos, éneklős, kézműves, rajzolás, beszélgetős online foglalkozásokat tartottunk olyan családok gyermekeinek, ahol a továbbra is dolgozni kényszerülő szülők terheit próbáltuk enyhíteni azokban az idősávokban, amikor lefoglaltuk a gyerekeket.

TAPASZTALATOK AZ ÖNKÉNTESOK SZERVEZÉSÉVEL ÉS MEGTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOSAN

Ebben az elmúlt egy évben, amikor alig lehetett kórházi látogatásokat és mesefalfestéseket szervezni, egyáltalán nem volt lehetőségünk új kórházi önkéntesek toborzására, betanítására.

Azonban, alkalmi önkénteseket tudtunk szervezni az új átmeneti tevékenységeink kapcsán, mint a szájmazsk varrás, idősek számára történő bevásárlás és a jelenleg is tartó csendes könyvkészítésre. Összesen 50 fővel dolgoztunk ezeken a projekteken.

Meglévő kórházi önkénteseink megtartása is nagyon nagy kihívást jelentett, hiszen amiért csatlakoztak hozzánk - hogy személyesen jelen legyenek a gyermekek mellett -, azt csak a szigorításokig tudtuk számukra biztosítani. Ugyanakkor a pandémia lehetőséget adott arra, hogy online foglalkozások kapcsán is kipróbálhatták magukat. Voltak olyanok is, akiket újonnan komponált Nevetnikék dalunk videóklip forgatásába tudtuk beszervezni, home videó beküldésére buzdítva őket.

Ezen felül kezdeményeztünk még online csapatépítő mikulás bulit, különleges karácsonyi rejtvényekkel fűszerezve, illetve idén tavasszal az egészségügyi dolgozók számára írtunk személyes verset és készítettünk együtt, külön névre szóló képeslapokat. Továbbá, egy olyan játékra hívtuk őket, aminek az volt a lényege, hogy postai úton kellett a nekik kisorsolt embereknek küldeni a megadott feladatok alapján verset, origami alkotást, recepteket, zeneszámokat, apró finomságokat, egy rövid, kedves üzenet kíséretében. A cél az volt, hogy éreztessük egymással, hogy gondolunk a másokra, lélekben vele vagyunk, habár személyesen nem tudunk együtt dolgozni, mégse érezze magát senki egyedül, elszigetelve. Egyébként is folyamatosan törekedtünk arra, hogy érdeklődjünk a hogylétük felől. Biztosítottuk azt a lehetőséget is, hogy jelentkezhessenek online szupervízióra.

Nemrég szerveztük meg pár lelkes önkéntesünkkel a Jerusalema tánc kihívás forgatását is, amihez országszerte már nagyon sok más szervezet is csatlakozott. Az elkészült rövid videónk is arról árulkodik, hogy mennyi lelkesedés, szeretet árad a kis csapatunkból és mennyire összetartunk még a nehéz időkben is. Ennek ellenére, akármennyire is szeretnénk volna megtartani az önkénteseink teljes csapatát, sajnos egy nagymértékű, 27 százalékos lemorzsolódást. Arra kell felkészülnünk, hogy nagyon sok időt, energiát és anyagi ráfordítást fog jelenteni az új önkéntesek toborzása és betanítása, miután a vírushelyzet normalizálódik. Kis csapatunk tavasszal, amennyire tudta, több fronton is kivette részét a tűzoltásból. Az azonban nagyon nagy kihívást jelentett és jelent azóta is, hogy nem tudunk megjelenni olyan rendezvényeken, ahol lehetőségünk nyílna személyesen megismertetni az emberekkel az alapítvány tevékenységét és egyszeri vagy rendszeres adományozók felajánlásainak segítségével, biztosítani a program fenntartásához szükséges fedezetet. Ilyen volt például a

családi Szamárfülfesztivál, ahol évekig jelen voltunk és csapatépítés szempontjából is nagyon meghatározó volt számunkra mindig az a pár nap.

Az elmúlt évben mindannyian egyszerre éltük át milyen a bezártság, a betegségtől való félelem, a tehetetlenség, a közösség hiánya, a kiszolgáltatottság. Mindazt a frusztráló érzést, amiből mi nap mint nap ki akarjuk zökkenteni a kórházban fekvő beteg gyermekeket, hogy mindezek mellett, vagy ellenére be tudjuk csempészni a napjaikba az örömet, a játékot, a nevetést. Most, hogy egyszerre kerültünk ugyanabba a helyzetbe, már mindenki a saját bőrén tapasztalta meg, hogy ez nem is olyan egyszerű. Ezért tisztelet azoknak az önkénteseknek, akik ezzel szembeszállva, a csillagokat is lehozzák az égről a gyerekeknek.

VÁLSÁGKEZELÉS AZ ÁTMENTÉS ÉRDEKÉBEN – AZ 52. EUCHARISZTIKUS KONGRESSZUS ÖNKÉNTES PROGRAMJA

PERÉNYI SZILVIA¹ – KALENCSEK MARIANN²

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.78-87>

Absztrakt

Az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus a katolikus egyház négy évente megrendezésre kerülő világtalálkozója, mely megrendezését 2020-ban Budapest nyerte el. A rendezést azonban vatikáni döntés alapján a pandémia elterjedése miatt 2021 szeptemberére halasztották. Az Eucharisztikus Kongresszus Önkéntes Programja ekkor nagy kihívás elé került. Válságterv kidolgozására volt szükség annak érdekében, hogy a közel kétezer már elő-regisztrációt leadott önkéntes közösséget összetartsuk és megelőzzük a jelentkezések tömeges lemondását. A válságterv elemei között az önkéntesek előkészítő feladatokban, és a járvány ideje alatti segítő feladatokba való bevonása az „Irodai Angyalok” - programon keresztül, önkéntes elismerések rendszerének kidolgozása és az önkéntes hírnökök felkérése szerepeltek. Úgy tűnik, hogy a válságterv alkalmas volt az önkéntesek többségének megtartására, így az újraindítás már egy erős alapról indulhatott tovább.

Kulcsszavak: COVID-19 járvány, NEK2020, önkéntesség, módszertan, gyakorlat,

Crisis management for transition – Volunteer Program of the 52nd International Eucharistic Congress

SZILVIA PERÉNYI – MARIANN KALENCSEK

Abstract

The 52nd International Eucharistic Congress is the quadrennial world meeting of the Catholic Church, which was supposed to be hosted by Budapest in 2020. However, the Vatican decided to postpone the event until September 2021 due to the spread of the pandemic. The Congress Volunteer Program was then faced with a major challenge. A contingency plan had to be developed to keep together the nearly 2000 volunteer communities that had already pre-registered and to prevent mass cancellations. Elements of the plan included the involvement of volunteers in preparatory tasks and in relief efforts during the epidemic through the "Office Angels" Program, the development of a volunteer recognition scheme and the recruitment of volunteer messengers. The contingency plan seems to have been able to retain the majority of volunteers, so the re-launch could now start from a strong base.

Keywords: COVID-19 pandemic, IEC2020, volunteering, methodology, practice,

¹ Perényi Szilvia (PhD), önkéntes program vezető, 52. Nemzetközi Eucharisztikus kongresszus; egyetemi docens, Testnevelési Egyetem

² Kalencsik Mariann, önkéntes program koordinátor, 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus

BEVEZETÉS – A FELADAT KIHÍVÁSA

Az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus (NEK2020) szervezőitől 2019 őszén azt a megtisztelő feladatot kaptam, hogy a korábban, más elsősorban sporteseményeken már sikerrel alkalmazott önkéntesszervezői módszertan alkalmazásával segítsem a NEK2020 Általános Titkárságának munkáját a rendezvény önkéntes programjának kialakításával. A feladat önmagában is kihívásokkal teli volt, azonban a COVID-19 járvány nem várt, új megmérettetések elé állított bennünket szervezőket is. A következőkben bemutatom, hogy milyen módszertant dolgoztunk ki, amely mentén sikeresen megőriztük a pandémia kezdete előtt már regisztrált önkéntes létszámot és hogyan növeltük az önkéntesek elköteleződését a vírushelyzet ellenére is.

A Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus (röviden NEK2020 vagy IEC2020) a katolikus egyház egyik legnagyobb világeseménye, amely négyévente kerül megrendezésre. Az egy hétig tartó rendezvényen az oltáriszentségben jelen lévő Jézus Krisztust ünneplik, különböző programsorozatokon keresztül. Eredeti tervek szerint 2020-ban került volna megrendezésre a kongresszus, azonban a pandémia miatt halasztásra került, így 2021. szeptember 5. és 10. között rendezik meg Budapesten. Az egyhetes időszak alatt a hívők és az érdeklődők részt vehetnek szentmiséken, fáklyás körmeneten, tanúságtételt tehetnek, fakultációkat hallgathatnak, továbbá koncertekre, kiállításokra, könyvvásárra látogathatnak el. A magyarországi kongresszust még különlegesebbé teszi, hogy a záró misét Ferenc pápa fogja celebrálni.

A katolikus egyház egyik legnagyobb világeseményére több mint 3000 önkéntes bevonása szerepelt a tervekben. A magas létszám nem volt számomra olyan meglepő, hiszen a 2017-es vizes világbajnokságon 3500 önkéntes közreműködött a versenyek kétszer kéthetes időszaka alatt. Igaz, korábban főként sporttal kapcsolatos világesemények szervezésében vettem részt itthon és külföldön, de a keret-rendszer – az önkéntesek toborzásától, a képzésükön át a rendezvény végéig, amikor is több száz, néha több ezer, elégedett és boldog önkéntes távozik – hasonló volt.

2019 őszén indult el munkánk azzal, hogy elkezdtük a csapatépítést. A kezdeti időszakban még ketten láttunk hozzá a feladatokhoz, majd a NEK2020 Önkéntes Program Iroda csapatával vittük végig a járvány okozta halasztás egy évét³.

Szakmai hitvallásom az általam szervezett önkéntes programok esetében mindig az, hogy „Mindenkinek lehet önkéntes!” korra, nemre, képességekre, és egyéb társadalmi és egyéni jellemzőkre való tekintet nélkül. Az önkéntes módszertan számtalanszor bizonyította, hogy a mottó helytálló. Ezzel a magabiztossággal és lelkesedéssel csatlakoztunk hát a NEK szervezőihez és úgy véltük, ez egy nemes feladat és kihívás lesz, amely a nehézségei ellenére is rengeteg tapasztalattal és örömmel fog megajándékozni minket.

Az önkéntesek számára az előregisztrációs rendszerben a jelentkezés lehetősége már 2019. év elején megnyílt. Az előregisztráció során jelentkező önkéntesek létszáma szépen növekedett, 2020-ra elértük a több mint 2000 regisztrált tagot. A regisztrációs felületen a szükséges személyes adatokon kívül a korábbi önkéntes tapasztalatokra is rákérdeztünk, de azt is megadhatták az önkéntesek, ha az előkészületi időszak alatt is tudnának már nekünk segíteni (akár rendezvényszervezési, fordítási, vagy irodai feladatokban). Így tehát, volt elég muníciónk ahhoz, hogy meghirdethessük az „Irodai Angyalok” programunkat.

„IRODAI ANGYALOK” PROGRAM

2019 őszén hivatalosan elindult az „Irodai Angyalok” program, amely nagy sikerre lelt a kongresszus önkéntes csapatának körében, hiszen rengeteg pozitív visszajelzés érkezett, amelyek arról szóltak, hogy már alig várják a bekapcsolódási lehetőségeket. A NEK Titkárság munkatársai szintén üdvözölték a programot és biztosítottak bennünket arról, hogy számos feladat vár majd az önkéntesekre. Természetesen azon is dolgoznunk kellett, hogy a szervezet készen legyen önkéntesek fogadására, bizalommal és nyitottsággal fogadják a segítségüket felajánló, az egyébként jelentős többségükben magas képzettséggel, nyelvtudással és számottevő korábbi tapasztalattal rendelkező önkénteseket.

Az „Irodai Angyalok” nevű program keretén belül tehát a NEK önkéntesei jelentkezhettek a kongresszus előkészületi időszakában zajló, a kongresszus szervezésével és irodai munkájával

³ Köszönjük a NEK2020 Önkéntes Program Iroda tagjainak, Dörner Rékának, Fodor Zsófiának és Kiss Bencének hozzájárulását programunk fenntartásához, az önkéntesek segítéséhez, továbbá a NEK titkárság vezetőinek és munkatársainak támogatását és együttműködését.

kapcsolatosan meghirdetett feladatokra. Az előkészületi időszak a rendezvény kezdetéig folyamatosan zajlik, így számos, változatos munkára nyílik lehetőségük az önkénteseknek. Az „Irodai Angyalok” program céljának és feladatának határoztuk meg, hogy a személyes interjúkat követően – a NEK Titkárság osztályainak különböző munkáiba és feladataiba – bevonásra kerüljenek azok az önkéntesek, akik előregisztrációjuk során megjelölték, hogy a kongresszus előkészületi időszakában is szívesen segítenének. Ezzel a NEK2020 Önkéntes Program egy különleges lehetőséget teremtett a lelkes önkéntesek számára, amellyel betekintést nyerhetnek egy hatalmas világrendezvény háttérmunkálataiba. A maradandó élmények mellett értékes tapasztalatokkal is gyarapodhatnak, amelyeket remekül hasznosíthatnak azok az önkéntesek is, akik a későbbiek során a rendezvényszervezésben szeretnének elhelyezkedni. A NEK2020 Önkéntes Program felkérte a NEK Titkárságának osztályait, hogy tervezzék meg munkáikat, határozzák meg, mely feladatokban számítanak önkéntesek segítségére, és milyen kompetenciák szükségesek a feladat elvégzéséhez (például felsőfokú angol nyelvtudás vagy könyvelési alapismeretek stb.). Már 2020 kora tavaszán, a pandémia kitörése előtt tisztán láttuk, hogy az előkészületi feladatok irodai és az otthon végezhető feladatokra oszlanak meg, így bármely önkéntesünk becsatlakozhat, nem csak a fiatalabb vagy a nyugdíjas korosztály, akiket nem köt munkaidő, hanem a munkaviszonnyal rendelkezők is.

Az „Irodai angyalok” program rögtön izgalmas feladattal indult útnak, amely a NEK Titkárság főtitkárától, Fábry Kornél atyától érkezett. A jelentkező önkéntesek az atya nagy népszerűségnek örvendő „Misevlog” című youtube adásait angol nyelvre fordították le, így az adás egyes részei angol felirattal a külföldi nézők számára is elérhetővé váltak. A fordítói munka mellett a szövegek gépelésében és lektorálásában 42 önkéntes vett részt.

Miközben folytatódtak a „Misevlog” újabb részeinek fordításai, megkezdődtek a NEK saját gyártású „Ő és Én” sorozatának szintén angol nyelvű fordítási munkálatai. A sorozatban számos megható történetet láthatunk, amiben tanúságtevők vallanak hitükről, életük nehézségeiről. Nemcsak a sorozat sikerét, de egyben a munka értékét is jelentette, hogy számtalan megható levél érkezett önkéntesektől, amelyekben leírták személyes tanúságtételüket, meséltek életükről, megosztották személyes tragédiájukat vagy éppen azt, hogyan segített a véletlenszerűen fordításra kiosztott videó az aktuális élethelyzetükben adódó probléma megoldásában. Rendkívül megindító időszak volt ez, és az „Ő és Én” sorozat fordítása nem csak egy teendő volt a sok közül, hanem mélyebb hatást is elért az

önkéntesekben. Ezáltal közelebb kerültek mind a kongresszushoz, mind pedig a NEK2020 Önkéntes Programhoz és elköteleződésük is megerősödött.

Az önkéntesek által angol nyelvre lefordított, online elérhető videók nem sokkal később számukra is látható és „kézzel fogható” formát öltöttek, hiszen megjelentek és elérhetővé váltak az online térben. Úgy véljük, ez további motivációként szolgált az önkéntesek számára, hiszen látták munkájuk gyümölcsét, ami még elkötelezettebbé tette őket feladatvégzésükben.

A COVID-19 PANDÉMIA HATÁSA A NEK2020 ÖNKÉNTES PROGRAMJÁRA

2019 őszén azonban még nem gondoltuk, hogy az önkéntes- és munkaszervezés mellett más kihívásokkal is szembe kell majd néznünk. Éppen a NEK2020 Önkéntes Program Iroda stábját kezdtük felépíteni, amikor 2020 márciusában elkezdődött Magyarországon is a COVID-19 járvány első hulláma. Szinte villámcsapásként érte a NEK szervezőit is a vészhelyzet bejelentése, és aggódva követtük a napi híreket. A kongresszus elhalasztásának lehetősége, mint Demoklész kardja, egyre inkább ott lebegett a fejünk fölött. Áprilisban pedig jött a hivatalos hír egyenesen a Vatikánból, az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszust egy évvel el kell halasztani. A hír fájdalmasan hatott, de tudtuk, hogy nincs lehetőségünk teret engedni a sokkhatásnak, azonnal cselekednünk kell. Tudtuk, ha nem kezdjük el szinte azonnal a válságkezelést és kommunikációt az önkénteseink felé, elveszítjük a közel 2000 addig regisztrált kongresszusi önkéntest. Így hát, amíg a világ és a többi szervező csendesen visszavonult, számunkra akkor kezdődött meg a versenyfutás az önkéntesek megtartásáért.

Válságkezelés – az önkéntesek megtartása

A NEK2020 Önkéntes Program csapata már 2020 március végén megkezdte válságtervének kidolgozását. Egy cél lebegett szemünk előtt, a közel 2000 fős önkéntes közösség összetartása. Fontosnak tartottuk, hogy az önkéntesekkel és a kongresszus követőivel folyamatos kapcsolatot ápoljunk és tartsuk a lelket bennük ebben a nehéz időszakban. Felállítottuk elvrendszereinket, mely alapján meghatároztuk, hogy kialakítjuk a közel 2000 fő összetartására alkalmas, a program fenntartását szolgáló kommunikációt. A válságterv kialakítása során kerestük azokat a lehetőségeket, amelyekkel foglalkoztathattuk önkénteseinket, például otthoni „közösségi” programokra hívhattuk őket online, megelőzve ezzel az önkéntesség lemorzsolódását. A különböző, stratégiai fontosságú foglalatosságok mellett, mint például a NEK2020 Önkéntes Program kabalájának megalkotására való felhívás

vagy közös imádságokra hívó levelek mellett, havonta tájékoztattuk önkénteseinket terjedelmesebb hírlevél formájában, amiben a program és a NEK fontosabb híreiről is olvashattak.

Önkénteseinket mind a pandémia kitörésekor, mind pedig a kongresszus halasztásának híre után levélben értesítettük, hogy a munka nem állt meg, továbbra is reménnyel telve és nagy erővel folytatjuk a kongresszusra való felkészülést. Leveleinkre nem várt pozitív üzenetek tömege érkezett önkénteseinktől, akik hihetetlen lelkesedéssel bíztattak és biztosítottak minket arról, hogy „együtt vagyunk” és közösen sikerrel megküzdünk a pandémia okozta kihívásokkal. Örömmel tapasztaltuk, hogy a kongresszus halasztásának híre sem rettentette el őket és egy év múltán is töretlen lelkesedéssel öltik majd fel a NEK-önkéntesek formaruháját. Minden kiküldött levelünkre, hírlevelünkre számos visszajelzés érkezett, reagáltak a megosztott hírekre, megírták az életükben történt fontosabb történéseket, megköszönték, hogy a NEK2020 Önkéntes Program tartja bennük a lelket és kitartásra ösztönzi őket a vírushelyzetben is.

A pandémia következtében az „Irodai Angyalok” program sem állt le, hanem átalakult online programmá, amely keretében folytatódtak a már megkezdett „Misevlog” és „Ő és Én” újabb részeinek fordításai.

2020 áprilisában az Új Ember főszerkesztője a NEK2020 Önkéntes Program önkénteseinek segítségét kérte egy különleges feladatban. A hetilap akciót indított és segítséget ajánlott fel idős olvasói számára azzal, hogy érintésmentesen eljuttatja részükre húsvéti különszámukat. A segítségkérésre több tucat NEK-önkéntes érkezett és vitte szét Budapest szerte a húsvéti különszámot. Jutalmuk pedig az idős olvasók hálája és mosolya volt.

A nyár folyamán – bár kicsit fellélegezhettünk a vírushelyzet nyomása alól – önkénteseinket a biztonságuk érdekében online feladatokra kértük fel, igyekeztünk őket foglalkoztatni olyan felhívásokkal, amelyekkel be tudtuk őket vonni az NEK2020 Önkéntes Program és a kongresszus további tervezésébe, kikértük véleményüket különböző, az őket érintő fejlesztésekkel, tervekkel kapcsolatban.

Augusztusban, amikor már úgy tűnt, hogy újra biztonságossá vált a személyes találkozás, két nagyszabású eseményen biztosítottunk lehetőséget önkénteseinknek az előkészületi feladatokba való becsatlakozásra. Egyfelől a NEK-önkéntesek biztosították az augusztus 20-i körmenetet lebonyolítását, másfelől segítették az Ars Sacra fesztivál szervezőit munkájuk során.

Az ősszel kialakuló újabb COVID-19 hullám következményeként ismét rákényszerültünk az önkéntesekkel a fokozottabb online kapcsolattartásra. Ezúttal egy, a NEK által indított nemzetközi mozgalomba csatlakozhattak be, amely keretében a világ minden tájáról kapcsolatba léptek plébániákkal és egy nagy közös szentségimádásra hívták őket. A közös szentségimádáshoz az önkénteseink segítségével is több tízezeren csatlakoztak világszerte.

Az „Irodai Angyalok” program 2021-ben is folytatódik, azonban az idei évben az online feladatok mellett már több offline lehetőség is vár önkénteseinkre. A kongresszus szervezése gőzerővel halad, és önkénteseinknek már tavasz óta ismét lehetőségük van becsatlakozni az irodai feladatokba. Jelenleg is önkéntesek segítik a pénzügyi osztály és a regisztrációkért felelős csapat irodai munkáját, a későbbiek folyamán pedig lehetőségük lesz további más osztályok és az Önkéntes Program Iroda munkájában való részvételre is. Természetesen gondolunk az idősebb korosztályra és vidéki önkénteseinkre, így számukra online formában biztosítunk bekapcsolódási lehetőséget az előkészületi feladatokba: továbbra is tudnak segíteni fordítási feladatokban, telefonos ügyfélszolgálat munkáját is támogathatják. Ezekről folyamatos tájékoztatást kapnak hírlevélben, vagy a NEK2020 Önkéntes Program webes felületén.

Az önkéntesek elismerésének fontossága

Önkénteseink áldozatos munkájának elismerését kiemelten fontosnak tartjuk, hiszen tudjuk, hogy önkéntesek nélkül nem valósulhat meg sikeresen egy rendezvény sem. Az önkéntesek közreműködési óráinak számát folyamatosan nyilván tartjuk, amely jelenleg az „Irodai Angyalok” program keretében végzett feladatokkal növelhető, későbbiek folyamán pedig kibővül a kongresszus ideje alatt végzett munkaórák számaival is.

A 2020-as évben a frissen indított „Irodai Angyalok” program keretein belül közel 150 önkéntessel dolgoztunk együtt a meghirdetett feladatokon. Önkénteseinktől összesen több mint 800 órányi segítséget kaptunk a kongresszus szervezéséhez, amelyért kiemelten hálásak vagyunk. Áldozatos és odaadó segítségüket igyekeztünk meghálálni névre szóló, a NEK Titkárság vezetői által aláírt elismerő oklevelekkel.

Az „Irodai Angyalok” programban a közreműködő önkénteseknek a névre szóló elismerő oklevél mellett ajándékkönyvvel köszönjük meg hozzájárulásukat. Ugyanakkor a rendezvény ideje alatt is folyamatosan készülünk különböző meglepetésekkel, kis programokkal az önkéntesek számára, hogy ne csak a munkáról szóljon az önkéntesség ideje, hanem a

szórakozásról, barátkozásról, közös élményszerzésről is. Végül a rendezvény végén minden közreműködő önkéntesünk számára oklevelet állítunk ki, illetve a formaruha csomag mellé egy kisebb ajándécsomaggal is kedveskedünk.

Nem csak elismerjük önkénteseink hozzájárulását, de hozzánk tartozóknak is érezzük őket, és mint egy jó családban a jókívánságainkat is küldjük nekik ünnepek alkalmával. Külön csak az önkéntesek számára fejlesztett grafikákkal, üzenetekkel ellátott üdvözlőkártyákat küldtünk karácsonyra, újévre és húsvétra is.

AZ „ÖNKÉNTES HÍRNÖKÖK” ÉS A NEK2020 ÖNKÉNTES PROGRAM VÉDŐSZENTJE

A 2020-as őszi COVID-19 hullám megteremtette az alkalmat az NEK2020 Önkéntes Program számára, hogy elindítsa a már jó ideje dédelgetett tervet, az „Önkéntes Hírnökök” programot. Olyan ismert személyeket kértünk fel a feladatra, akik maguk is sokat tesznek szűkebb és tágabb környezetükért, akiknek életútja, küzdelme, tenni akarása, lelkesedése példa lehet mindannyiunk számára⁴. E megfontolások alapján az önkéntes hírnököket arra kértük, hogy segítsék népszerűsíteni a NEK2020 Önkéntes Programját, hívják fel a figyelmet arra az áldozatos munkára, amelyet az önkéntesek legtöbbször a háttérben végeznek. Emeljék ki az önkéntesség értékeit és jelenítsék meg a közvélemény számára, hogy a kongresszus sikeres megvalósításához mivel járulnak hozzá azok az emberek, akik szabadidejüket, tudásukat, segítségüket ajánlották fel a világeseményen résztvevők szolgálatára. Az önkéntes hírnökök választásában szintén kértük önkénteseink közreműködését és véleményét, továbbá javaslatokat és ajánlásokat is részükről.

Az önkéntes hírnökök mellett Pio atyát választottuk meg a NEK2020 Önkéntes Program védőszentjének. Úgy gondoltuk, egy vallási rendezvényhez, és az egyébként nem kis feladatunkhoz illik egy védőszent választása. Mivel Pio atya – Pietrelcinai Szent Pio, stigmatizált olasz római katolikus pap, kapucinus szerzetes – hivatalosan is a civil önkéntesek védőszentje, így ő lett programunk védőszentje. Pio atyát, megjelentetjük kommunikációs felületeinken, a NEK2020 önkéntességhez kapcsolódó anyagaiban, sőt az önkéntesek

⁴ Jelenleg három férfi és három női önkéntes hírnök erősíti a közösséget: Miklósa Erika operaénekes, Dani Gyöngyi paralimpikon vívó, Dr. Fodor Réka orvosmisszionárius, Prof. Dr. Mocsai Lajos mesteredző, a Testnevelési Egyetem rektora, Kuzmányi István, diakónus, az Új Ember főszerkesztője és Dánielfy Gergő zenész. Az Önkéntes Program hírnökének csapatát folyamatosan bővítjük új tagokkal.

formaruháján is. Önkénteseinket arra is kértük, hogy keressenek Pio atya kegyhelyeket az országban, melyekről a rendezvény honlapján is hírt adtunk.

ITT VAGYUNK MOST...

Az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus 2021. szeptember 5-12. között az aktuális járványügyi szabályozások betartása mellett megrendezésre kerül Budapesten. Így tehát tovább kell készülünk, hiszen a program megvalósul! Ezért azt kértük a korábban jelentkezett önkénteseinket, hogy erősítsék meg a jelentkezésüket, hírnökeink üzeneteivel újabb toborzó kampányt indítunk, tervezzük a képzéseket, „begyújtottuk a motorokat”. Tervein között szerepel újabb önkéntes hírnökök bevonása és külön programokat is szervezünk, például Pio atyához kapcsolódóan. Amint a vírushelyzet megengedi közösségünket építjük tovább, erősítjük az önkéntesek elköteleződését és a közösséghez tartozás érzését. Reméljük az online tájékoztatók és képzések mellett, hamarosan külön programokra – például ellátogathatunk Pio atya kegyhelyekre vagy a kongresszusért és közösségünkért közös imákra – hívhatjuk önkénteseinket.

Bízunk benne, hogy önkénteseink hozzájárulása megfelelően és hatékonyan segíti majd az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus sikeres lebonyolítását. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy közreműködésük során ők is szerteágazó tapasztalatokkal és életre szóló élményekkel gazdagodjanak, melyekről sokat fognak mesélni barátaik és családjuk körében. A válságkezelés sok tanulsággal is járt, és ezek levonása elengedhetetlen a továbblépés érdekében, a NEK2020 Önkéntes Program további sikeres építéséhez és megvalósításához. Egyik fontos tapasztalat, hogy az emberek élethelyzete változik és egyáltalán nem biztos, hogy képesek eredeti jelentkezésük után egy évvel is megtartani elkötelezettségüket vagy akár lelkesedésüket. Mindemellett a járvány okozta bizonytalanság, félelem tovagyrúzó hatása az emberi lelkekben sem hagyható figyelmen kívül. Hangsúlyozni kell, a hit egyfajta belső elköteleződést jelent és a segítségadás a szolgálattevés belső motorjaként működik és ez sok esetben eredményezhet részvételi döntést.

ÖSSZEGZÉS

Az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus a halasztás után 2021. szeptember 5.-12. között megrendezésre kerül Budapesten. Annak ellenére, hogy 2021 májusában még nem látjuk

pontosan, hogy milyen szabályozások mellett valósulhat meg a rendezvény, de a munkát nagy erővel folytatjuk. A halasztás miatt az addig betoborzott önkéntes-állományunkat kiegészítő toborzással kezdtük el bővíteni. Ebben nagy szerepet játszottak önkéntes hírnökeink, akik videó üzenetekkel segítettek közösségi média és online kampányunkat. Biztosak vagyunk abban, hogy a hozzánk csatlakozó NEK2020 önkéntesek életre szóló élményekkel és tartalmas tapasztalatokkal fognak gazdagodni, és ezeket az élményeket megosztják szűkebb és tágabb családi, baráti és ismerősi körükben.

HOGY TETSIK LENNI? – EGY KÍSÉRLETI ÖNKÉNTES PROGRAM A COVID-19 PANDÉMIA IDEJÉN

NAGY RÉKA¹

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.88-97>

Absztrakt

A Fesztivál Önkéntes Központ (FÖK) a 2020-as koronavírus járványra reagálva hozta létre a „Hogy tetszik lenni?” nevű programját, melyben a jelentkező önkéntesek telefonos „pótunokaként” tartották a kapcsolatot olyan időskorúakkal – „pótnagyszülőkkel” –, akiknek a vírushelyzet miatt a társas kapcsolataik beszűkültek. Az önkéntesek egyrészt a FÖK fesztiválprogramjaiban résztvevő 16-23 éves fiatalok közül kerültek ki, másrészt olyan 24-35 évesek közül, akik kifejezetten a „Hogy tetszik lenni?” programban akartak részt venni. A program célcsoportját, a telefonos kapcsolattartásban résztvevő „pótnagyszülőket” a – partnerszervezet – a Magyar Máltai Szeretetszolgálat szervezte be, olyan időskorúak közül, akik nyitottak voltak a társaskapcsolatok telefonon keresztüli fenntartására.

Másfél hónapnyi előkészítő munka után a „Hogy tetszik lenni?” program 2020 májusában indult és júliusig tartott. Ez az időszak magában foglalta az önkéntesek és az idősek toborzását, a telefonáló „pótunokák” felkészítését a beszélgetésekre, a folyamatos visszajelzések gyűjtését, és a program lezárását. A „Hogy tetszik lenni?” programban 98 önkéntes 110 időskorúnak nyújtott segítséget a pandémia okozta bezártság érzés és kapcsolathány enyhítésében.

Kulcsszavak: COVID-19 járvány, online önkéntesség, önkéntes képzési program, Fesztivál Önkéntes Központ,

How do you do? – A pilot programme during a COVID-19 pandemic

RÉKA NAGY

Abstract

The Festival Volunteer Centre (FVC) created its "How do you do?" programme in response to the 2020 coronavirus outbreak, in which volunteers acted via phone as "surrogate grandchildren" to keep in touch with elderly people - "surrogate grandparents" - whose social contacts had been reduced due to lockdown. The volunteers came from young people aged 16-23 participating in FVC programmes, on the one hand, and from 24-35-year olds, on the other, who specifically wanted to participate in the "How do you do?" initiative. The target group, the "surrogate grandparents", was organised by the - partner organisation - the Hungarian Charity Service of the Order of Malta among senior citizens who were open to social contacts by phone. After a month and a half of preparatory work, the "How do you do?" programme was launched in May 2020 and lasted until the end of July. This period included the recruitment of both volunteers and senior citizens, the preparation of the "surrogate grandchildren" for the phone conversations, the gathering of ongoing feedbacks and the closure of the programme. In the

¹ Nagy Réka szociológus, a Fesztivál Önkéntes Központ vezetője

"How do you do?" initiative a total of 98 volunteers helped 110 elderly people to relieve the feelings of isolation caused by the pandemic.

Keywords: COVID-19 pandemic, online volunteering, training program for volunteers, Festival Volunteer Centre,

BEVEZETÉS

A Fesztivál Önkéntes Központ (FÖK) tizedik évfordulóját ünnepelve, 2020 elején jónéhány újítás, szélesebb rendezvénypaletta, izgalmas képzési programok várták a régi és új önkénteseinket. Az intenzív előkészítési szakasz végéhez közeledve, és a nyári szezon rendezvényeire való jelentkezési időszak meghirdetése után pár nappal azonban kiderült, hogy a Fesztivál Önkéntes programnak életet adó fesztiválok valószínűsíthetően, egytől egyig elmaradnak.

A 2020-as év a koronavírus világjárvány következtében a Fesztivál Önkéntes Központ életét is alapvetően felborította, és – mint ahogy az élet számos, más területén – egyáltalán nem voltak kapaszkodók, és kilátásaink főtevékenységünk folytatására kicsit sem tűntek biztatóknak.

A „Hogy tetszik lenni?” nevet viselő, programmá váló kezdeményezés ebből a lehetetlen helyzetből indult. A következőkben ezt az önkéntesprogramot mutatom be, ami a karantén helyzetre reagált, merően eltért a Fesztivál Önkéntes Központ korábbi programjaitól, és amiben mégis az a 10 éves tapasztalat és csapatmunka mérettetett meg, amire eddig szert tettünk.

A „HOGY TETSIK LENNI?” PROGRAM ELŐKÉSZÍTÉSE

A kiindulási helyzet, amikor a megszerzett rutin cserben hagy

2020 márciusában már egy hónapja folyt az önkéntesek toborzása a nyári fesztiválszezonra, és a jelentkezők száma bőven 1000 felett járt, amikor a COVID-19 járvány következtében életbeléptek az első korlátozások. Szinte egyik percről a másikra vált valószínűsíthetővé, hogy az összes nyári rendezvény elmarad. A Fesztivál Önkéntes Központot ez nem csak gazdasági okok miatt rázta meg, hanem a hónapok munkájával felépített, cselekvési tervben felgyülemlett energiáknak, tenni akarásnak is olyan gátat szabott, amit valahogy fel kellett dolgozni. A home office megoldások, online meetingek inkább fokozták helyzetünk kísérleti jellegét. A Fesztivál Önkéntes Központtól elmondható, hogy a rendezvényes

élettapasztalatnak köszönhetően már nagy rutinra tett szert a váratlan helyzetek kezelésében. Mint mindig, most is összeültünk, de már virtuálisan, hogy átbeszéljük, mi mindent kell biztosan elengednünk a terveink közül; mi az, aminél még maradt valami remény a megvalósulásra (hiszen márciusban még semmi biztosat nem tudtunk a nyárról); és nem utolsó sorban, ötleteket gyűjtöttünk, hogy mit csináljunk a várakozás időszakában. Az nagyon egyértelmű volt, hogy együtt akar maradni a csapat, akkor is, ha senki nem tud ígérni semmit a másoknak, beleértve ebbe sajnos a fizetéseket is. Megbeszéltük, ha kell, akkor fizetés nélkül csináljuk, de csináljuk.

Az első pár napban számtalan helyre, számtalan szervezetnek ajánlottuk fel az önkéntesek koordinálásában szerzett tíz éves tapasztalatunkat és segítségünket. A koncepciónk az volt, hogy ha valamely szervezet szeretne önkénteseket foglalkoztatni, akkor annak felajánljuk kapacitásunkat, az elmúlt évtizedben kidolgozott önkénteskoordináló rendszert. Úgy gondoltuk, hogy a járvány ideje alatt újonnan megjelenő szerveződéseknek, amelyek még nem dolgoztak rendszeresen önkéntesekkel azért lesz ez segítség, mert önkéntes szervező tapasztalatainkat át tudjuk nekik adni. Másrészt azoknak a szervezeteknek, amelyek már meglévő programjaikat akarták bővíteni a járvány idején, azok számára az önkénteskoordináló rendszerünk alkalmazása jelenthet szakmai támogatást.

Sok helyen megörültek az ajánlatunknak, de végül valahol mindig megakadt a kommunikáció. A visszajelzések alapján vagy megoldották „házon belül”, vagy inkább lemondtak az önkéntesekről, mert sok esetlegességet, bizonytalanságot rejtett a kialakult helyzet, és „túl sok” munka lett volna toborzásuk, koordinálásuk vagy pedig gyorsan, és egyszerűen akarták programjaikat megvalósítani.

Az ötlet, avagy egy régóta dédelgetett terv értelmet kap

Látva, hogy a tervezett együttműködésekre nincs sok remény, ezért elkezdtünk gondolkodni egy saját programon. Régóta dédelgetett tervünk volt, hogy a FÖK-nek legyen egy, olyan társadalmi problémára reagáló önkéntes programja is, amiben a fesztiválidőszakon kívül is programban tudjuk tartani nyári önkénteseinket. Ennek a kidolgozására eddig még nem került sor, de most a „kényszer” elhozta azt is, hogy ezzel foglalkozzunk.

A saját program kidolgozásához sok szempontot kellett figyelembe vennünk, úgy mint:

- aktivizálni önkéntes célcsoportunkat, akiket mozgósítani tudunk (16-25 éves életrevaló fiatalok),

- körvonalazódtak a vírushelyzet által leginkább érintett társadalmi csoportok (diákok, idősek, egészségügyi dolgozók stb.), és meg kellett határozni, hogy ezek közül kiket teszünk meg programunk célcsoportjának,
- el kellett dönteni, hogy miben és hogyan akarunk segíteni,
- végül pedig a programmal az egyik fő szempontunk az volt, hogy a tőlünk telhető maximális biztonságot nyújtsuk minden – az általunk tervezett önkéntes programban – részt vevő szereplőnek, segítőnek és segítettnek egyaránt.

Napok alatt összeállt a koncepció, és kipattant a munkacím, amit a „Nagyi projekt” című magyar film ihletett. Ez a film arról szól, hogy a mai tízen-huszonéves generációnak már nincs közvetlen, személyes kapcsolata a történelemmel, csak száraz adatokból, az iskolai tananyagból ismeri, és ezért a még élő nagyszülők történeteinek keresztül próbálja megismerni azt.

Ahogy a film az idősebb generációk élettapasztalatait, történeteit, megőrzött értékeit tárja fel, és ennek a feltáró munkának a fontosságára hívja fel a figyelmet úgy, a mi programunk is erre a „konceptióra” épült. Napokon belül meg is találtuk a végleges elnevezést: „Hogy tetszik lenni?” – ami egy végtelenül egyszerű, érdeklődést, figyelmet sugalló kérdés. Ez pedig – úgy gondoltuk – abban a világot sok szempontból bezáró helyzetben nagyon sokaknak, nagyon sokat jelenthet.

A „Hogy tetszik lenni?” program olyan önkénteseket várt, akik telefonos „pótunokaként” heti pár alkalommal felhívják azokat az idős embereket, akik szükségét érzik annak, hogy beszélgessenek másokkal, és ezzel magányukat, bezártságukat oldani tudják.

Megvolt a cím, a koncepció, a stáb, egy nagyon izgalmas terv, amit már „csak” programmá kellett alakítani. Közben – egyfajta terápiaként – a megbeszélések előtt egymásnak is feltettük azt a kérdést, amire a programot alapoztuk, magunkon is kipróbálva a tervezett helyzetet.

Partnerszervezetet kerestünk és találtunk

Felmértük azt is, hogy mely szervezetekkel tudunk majd együtt dolgozni és ennek alapján felépíteni programot. Nagyon hamar kiderült, hogy a másik célcsoportunkról, vagyis az idősekről igen keveset tudunk, hiszen az elmúlt tíz évben csak fiatalokkal dolgoztunk. Különösen pedig az derült ki, hogy nem mozgunk rutinosan azon a terepen, ahol őket el lehet érni. Egyértelművé vált, hogy szükségünk lesz olyan partnerszervezetre, amelynek nagy tapasztalata van az idősek megsegítése terén. Mivel a Magyar Máltai Szeretetszolgálat évek

óta együttműködött a Sziget Fesztivállal, így őket kerestük fel először. Pozitív visszajelzésük, és szakmai segítségük újabb lendületet adott a programtervezési szakasznak. A „Hogy tetszik lenni?” program módszertanát már együtt dolgoztuk ki, és a program-kommunikációban is erős partnereink tudtak lenni.

A „Hogy tetszik lenni?” program módszertana

A „Hogy tetszik lenni?” programot az előkészítő szakaszt követően, három hónapra, 2020 májusától júliusig terveztük meg. A formális önkéntesség keretein belül maradtunk, és a megszokott egy-két hetes rövid távú önkéntes programjainktól eltérően, most három hónapos elköteleződést vártunk a jelentkező önkénteseinktől.

Mivel sok ponton eltértünk az eddig megszokott és felépített szakmai programunktól, nagy hangsúlyt fektettünk az előkészítésre, az esetleges problémák megelőzésére, kezelésére. Először is, az önkéntesek jelentkezési folyamatát a kezdetektől fogva az online térben képzeltük, hiszen rendelkezünk a fesztivalonkentes.hu oldal nyújtotta felületekkel. Azonban bővítenünk kellett a kérdéssort, hiszen most új kiválasztási kritériumok is bekerültek az önkéntes-jelelntkezési rendszerbe, mint például, hogy a jelentkező melyik napszakban tudja vállalni a telefonbeszélgetést, illetve – a költségek csökkentése érdekében – kitértünk arra is, hogy a jelentkező melyik telefonszolgáltatóhoz tartozik. (Ezeket a kérdéseket az időseknek is feltettük, és az egyezések mentén könnyebben tudtuk kialakítani a párokat.)

Az önkéntesek felkészítését a megszokottnál is komolyabban vettük, hiszen tényleg ismeretlen és kicsit kiszámíthatatlan „terepre” küldtük őket.

A program első önkéntesei azok a szakemberek voltak, akik a felkészítőanyag kidolgozásában és véleményezésében vettek részt. Egy olyan anyagot dolgoztak ki, aminek az ismerete nélkül nem kerülhetett be egy önkéntes a programba. A felkészítőanyag leginkább egy általános kommunikációs tréninget tartalmazott, ami elősegítette az önkéntesek ráhangolódását az egyes ajánlott témákra (család, sütés-főzés, katonaévek, háziállatok, sport, egészség), valamint útmutatást nyújtott olyan esetekhez, ha az önkéntes váratlan helyzettel találkozott, vagy az idős telefonospartnere szakember segítségére szorult. Mindkét oldalra „pótunokára” és a „pótnagyszülőre” is vigyáznunk kellett. Az idősekre azért, hogy kizárjuk a visszaélések lehetőségét, és az önkéntesekre pedig azért, hogy ne hozzuk olyan helyzetbe őket, amit nem tudnak megoldani, amire nem készültek fel.

A fesztivalonkentes.hu-n kialakítottunk egy online oktatási felületet, így a jelentkezőink a regisztráció után már el is kezdhettek tanulni, és az online térben le is tudtak vizsgázni. A felkészítő tananyag feldolgozása az önkéntesek beszámolóí szerint 20-40 percet vett igénybe előzetes felkészültségtől függően. Mivel tényleg nagy hangsúly volt a felkészítésen, igen szigorúak voltunk az értékelést illetően. Aki nem érte el a megfelelő, 90 százalékos szintet, annak lehetőséget adtunk arra, hogy a következő naptári napon újra próbálkozzon a vizsgával, és legyen ideje még jobban elsajátítani az anyagot. A vizsgaszituációval kapcsolatosan kaptunk negatív visszajelzést is, mert érzékenyen érintette a vizsgázókat a kudarc lehetősége, vagy annak megélése. Tisztában voltunk vele, hogy ennél a fázisnál sok jelentkezőt elveszítettünk, de egyrészt a felkészítésükből lejjebb adni nem akartunk. Másrészt minden más, oktatási/számonkérési módszer további kapacitásokat, forrásokat igényelt volna, ami nem állt a rendelkezésünkre. Akik a vizsgán túljutottak (a jelentkezők 30-40 százaléka), azokat személyesen is meghallgattuk az online térben. Ennek keretében koordinátoraink és mentoraink meséltek a programról, és mindenki elmondhatta a motivációit. Akik a meghallgatáson is sikeresen továbbjutottak, megkapták a szerződést és felkészülhetettek első „pótunokai – pótnagyszülői” beszélgetésére. (A meghallgatáson résztvevők között már elhanyagolható számú volt a lemorzsolódás.)

Az idősek, a „pótnagyszülők” toborzását a Magyar Máltai Szeretetszolgálat koordinálta. Közös indítottunk egy ingyenesen hívható, rögzítésre alkalmas telefonvonalat, és jelentkezhetek azok az időskorúak, akik részt akartak venni egy, a fiatalokat és időseket összekapcsoló programban. Az időseket illetően nem volt semmilyen előfeltétel, bárki betelefonálhatott, jelentkezhetett, azonban célzott megkeresések is történtek a partnerszervezet részéről azok felé, akikkel tevékenységük során egyébként is kapcsolatban álltak.

Szükségesnek tartottuk, hogy munkánkat pszichológus, coach szakemberekből álló csapat is segítse (szintén önkéntesként), akik akkor tudtak segítséget nyújtani az önkénteseknek, amikor olyan történettel, élethelyzettel találkoztak a pótnagyszülővel folytatott beszélgetés során, ami nehézséget okozott nekik. A visszacsatolási formát az jelentette, hogy minden beszélgetés után az önkénteseknek egy értékelő kérdőívet kellett kitölteni, és ebben jelezheték, ha segítséget igényeltek.

A „HOGY TETSZIK LENNI?” PROGRAM MEGVALÓSULÁSA

2020. április végére állt össze a program, annak minden technikai, jogi, marketing és egyéb előkészítésével. A célkitűzésünk tehát az volt, hogy az ország bármely részén enyhítsünk a pandémia miatt otthonába zárt idős korosztály elmagányosodásán, bevonva azokat a fiatalokat, akikkel kapcsolatban álltunk a fesztivál önkéntességük során, illetve új résztvevőket is. Konkrét célszámaink nem voltak, de az online rendszerünket felkészítettük több száz önkéntes fogadására. A másfél hónapos előkészítő szakasz után a konkrét program 2020 májusában indult és augusztus végéig tartott.

A kommunikációs kampány

A saját felületeinken (honlap, hírlevél, közösségi média) indítottuk el a program kampányát, majd pár napra rá, megkezdődött a sajtókampány is. Egyrészt a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, másrészt a Sziget Fesztivál is küldött ki sajtóanyagot a látóterében lévő médiumoknak. Erre később olyan további fesztiválok is rácsatlakoztak, akikkel programjai kapcsán a FÖK dolgozik, és így rengeteg megosztást kapott a toborzó kampányunk. Ez abban az időszakban történt, amikor még nem volt tudható, hogy mi lesz a nyári fesztiválok sorsa, és a sajtóorgánumok nyitottan reagáltak az olyan tartalmakra, ami a fesztiválokkal kapcsolatban hírként közölhető volt. Ráadásul maga a program koncepciója is rendkívül kedvesnek nevezhető, hiszen a fesztiválózó fiatalok „pótunoka” szerepben kerestek kapcsolatot az otthonukban rekedt idős emberekkel. A jó időzítésnek és lovebrand (szeretetmárka) jellegnek köszönhetően szinte minden jelentős médium, több tévécsatorna, rádió és online hírportál is foglalkozott a „Hogy tetszik lenni?” program indulásával.

Önkéntesek, akik „pótunokák”

A program első két hetében a jelentkező önkéntesek száma elérte a háromszáz főt, majd később négyszáz főre bővült, miközben már folytak az online vizsgák, és a meghallgatások. Ami meglepő volt, a prognosztizált képhez képest, az a jelentkezők életkora. Indulásakor a több szabadidővel rendelkező középiskolásokra, egyetemistákra – a 16-23 éves korosztályra – számítottunk. Ehhez képest, szép számmal voltak a jelentkezők között a 25, illetve 30 év feletti is. Volt olyan önkéntesünk is, aki életkora szerint már a másik (idősek) célcsoportunkba tartozott volna, de ő ragaszkodott a „pótunoka” szerephez. Az országhatár

sem jelentett gátat a jelentkezőknek, négy, külföldön tanuló egyetemista is bekapcsolódott a programba.

Végül is a négyszáz jelentkezőből 98 önkéntes jutott túl a kiválasztási folyamat minden lépcsőjén, és kapott a szerződéskötés után telefonos „pótnagyszülőt”. Három olyan önkéntes volt, aki a fejenként tervezett egy „pótnagyszülő” helyett kettőt is vállalt. A program első három hónapjában kis számban történtek lemorzsolódások, így újabb párok keletkeztek, és végül valamivel több, mint 110 „pótunoka-pótnagyszülő” páros tartotta egymással a kapcsolatot.

A felhívásban a heti három beszélgetést irányoztuk elő, de ezt igyekeztünk rugalmasan kezelni mind az önkéntesek lehetőségeire, mind az idősek igényeire bízva a konkrétumok egyeztetését. Egy telefonbeszélgetést 60 perces egységként számoltunk (ettől mindkét irányban voltak eltérések a visszajelző kérdőívek szerint), és ezt alapul véve a három hónap alatt 2000 órányi beszélgetést bonyolítottak le a párosok.

A kitöltött kérdőívekben két fő kérte pszichológus segítségét egy-egy telefonbeszélgetést követően, és egy olyan alkalom volt, amikor külső segítséget kellett bevonni egy idős résztvevő esetében.

Az idősek – a „pótnagyszülők”

Mivel a FÖK csak az önkéntesekkel állt kapcsolatban, az idősek visszajelzéseinek gyűjtésére csak a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársainak volt lehetősége. Ez a folyamat telefonos megkereséssel zajlott, és a programmal kapcsolatos elégedettséget vizsgálta. A megkérdezettek elmondásai alapján az idősek örömmel fogadták a „Hogy tetszik lenni?” programot, kedvelték a velük párba állított önkénteseket. Az idősek kisszámú lemorzsolódásának a visszajelzések alapján két oka volt, úgy mint: egyéb elfoglaltságok miatt nem jutott már elég idejük a programra (ez leginkább a második, júniusi hónaptól volt jellemző, amikor a vírus miatti korlátozások feloldásra kerültek), illetve a bizalmatlanság. Utóbbira két példa volt, mindkettőnél rokoni nyomásra hagyták el a programot az idős résztvevők.

Témahetek, ahogy mi gondoltuk

Az alapos felkészítésen felül arra is volt terv, hogy hogyan ne fogyjanak ki a beszélgetés témáiból a telefonos párok. Az indulást követően az első pár héten témaheteket tartottunk, ezzel ösztönözve egymás megismerését. Minden héthez kapcsolódóan bemutattunk egy-egy

személyes történetet a stábunk tagjairól, mint házigazdákról, és felkértünk a témában szakavatott szereplőket a program támogatására. Az első pár hetet leszámítva, ezek a témahetek nem hozták igazán a várt eredményeket. Kiderült, hogy az önkéntesek és beszélgetőpartnereik sokkal kevésbé szorulnak segítségre a beszélgetések témáit illetően, és így a témahetek kikoptak a programból.

A mentorok szerepe

A jól megszokott módszereink közül a mentorok bevonását már a program indításánál evidensnek vettük, és szerencsére volt is néhány lelkes jelentkező a FÖK mentor csapatából. A mentorok ebben a programban is az önkéntesek legközvetlenebb segítői voltak, és a meghallgatások jó részét ők tartották.

Amire viszont nem készítettük fel őket a korábbi évekhez képest, az a különböző generációk kommunikációs stílusának és csatornáinak a használata. A megszokás szerint nem gyakorlunk kontrollt a mentorok és önkéntesek egymással való kommunikációjára, és mivel eddig a saját korosztályuk tagjaival kellett megtalálni a hangot, ez nem jelentett túl nagy kihívást. Probléma nélkül belefértek a nem teljes mondatokban fogalmazott facebook üzenetek, és rövidítések a fesztiválra készülődés időszakában. A „Hogy tetszik lenni?” program visszajelző kérdőíveiben azonban fel-felbukkant javaslatként, hogy érdemes lenne a fesztiválokön megszokottnál formálisabb nyelvezetet használni. Ezt leszámítva, az önkéntesek ez esetben is hálásan fogadták a mentorok jelenlétét és segítségét saját bevallásuk szerint. Így a mentorok a „Hogy tetszik lenni?” programban is hatékonyan támogatni tudták a résztvevők munkáját.

A 2020 májusától júliusig tartó program lezárása

A 2020 májusától júliusig tartó időszak utolsó két hete arról szólt, hogy segítsünk lekerekíteni a beszélgetéseket azoknak, akik a vállalt három hónapos önkéntességet le szeretnék zárni, illetve felmérjük, hogy hányan szeretnének kapcsolatban maradni a pótnagyszüleikkel a továbbiakban is. A 110 „pótunoka – pótnagyszülő” párból negyven pár jelezte, hogy szívesen fenntartanák a telefonbeszélgetéseket, még ha nem is olyan gyakorisággal, mint korábban. Számukra lehetőséget adtunk arra, hogy keressenek minket, ha segítségre van szükségük, viszont a formális önkéntesség kereteit a három hónapra szóló szerződésük lejárta utána elhagytuk.

A kampány időzítése ugyan jó elééréket eredményezett, azonban a program első hónapja után a járvány enyhülésével és a korlátozások folyamatos feloldásával alábbhagyott a csatlakozási motiváció, hiszen maga a bezártság problematikája is kisebb méreteket öltött.

EREDMÉNYEK

A „Hogy tetszik lenni?” program másfél hónap alatt 2020. március közepétől április végéig készült fel az önkéntesek fogadására online felület fejlesztéssel, felkészítőanyagokkal, partnerek bevonásával, üzemeltető koordinátori és mentori csapat összeállításával, kommunikációs kampány és jogi háttér előkészítésével. A 2020. május elejétől induló programban 400 jelentkezőből kerültek kiválasztásra azok az önkéntesek, akik a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnál jelentkezett idősök „pótunokái” lettek. A program több, mint száz embernek segített átvészelni a koronavírus világjárvány okozta bezártságot. Három hónap alatt, 2020 májusától júliusig körülbelül 2000 órányi telefonbeszélgetés jött létre a résztvevők között.

A „Hogy tetszik lenni?” program indulásával járó sajtóérdeklődés a Fesztivál Önkéntes Központ életében megszokottnál nagyobb méreteket öltött, ami szervezeti szempontból egy fontos hozzáadott értéke volt a 2020-as évnek.

A program fenntarthatósága azonban a mai napig felvet kérdéseket. Egyrészt az önkéntesprogram 20-25 fős induló stábjá az előre tervezett három hónapos felfutást követően 2-3 főre szűkült, így a további toborzásra és fejlesztésre nem maradt kapacitás. Másrészt a „Hogy tetszik lenni?” program üzemeltetési költségeinek nagy részét (fejlesztések, hirdetések) egy olyan szervezet viselte (FÖK), aminek a fő bevételi forrásai teljesen elapadtak egy egész évre, és még nem lehet tudni, hogy ez a gazdasági helyzet meddig tart. Harmadrészt az önkénteseket is nehezebb kapacitálni úgy, hogy kevesebb a szabadidejük, és emellett kevesebbszer találkoznak azzal a társadalmi problémával, amire a „Hogy tetszik lenni?” reagálni kívánt. Pedig az idős emberek elmagányosodásának problémája a járvány csendesedésével is velünk marad.

Az akadályok ellenére terveink szerint megtaláljuk a módját, hogy ha kisebb léptékben is, de fenntartsuk a programot, hiszen nagyon szép kiegészítése maradhat a Fesztivál Önkéntes Központ program-struktúrájának, és az önkéntesség iránt újonnan kedvet kapó fiatalok számára egy újabb kapcsolódási lehetőséget kínál az önkéntesség világába.

ÖNKÉNTESK SZERVEZÉSE KORONAVÍRUS IDEJÉN – A JÓZSEFVÁROSI KÖZÖSSÉGI RÉSZVÉTELI IRODA TAPASZTALATAI

BALÁZS-PIRI KATA¹ – HEGYI DÓRA² – HORVÁTH ÁDÁM³ –
UDVARHELYI TESSZA⁴ – JO URBAN⁵

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.98-109>

Absztrakt

A koronavírus nagy kihívás elé állított mindenkit, aki önkéntesek szervezésével vagy közösségépítéssel foglalkozik. Egy ideig úgy éreztük, mintha elvesztettük volna az összes addig jól bevált eszközünket arra, hogy kapcsolatokat építsünk az emberek között. Szerencsére ez valójában nem volt így, és még a kötelező távolságtartás időszakában is számos lehetőség volt arra, hogy közösen dolgozzunk számunkra fontos ügyekért és közben az emberek közötti kapcsolatépítést is segítsük. Alább azokat a tapasztalatainkat foglaljuk össze, amiket a Józsefvárosi Önkormányzat Közösségi Részvételi Irodája munkatársai és önkéntesei szereztek a koronavírus-járvány idején a helyi lakóknak szervezett önkéntes segítségnyújtás kapcsán. A cikkben kitérünk az önkéntesek toborzásának, bevonásának, támogatásának és a munkájuk szervezésének gyakorlati részleteire, amely reményeink szerint hasznos lesz majd a pandémián túli életünkben, mind az önkormányzatok, mind pedig a civil szervezetek és az informális közösségek számára is.

Kulcsszavak: COVID-19 járvány, önkéntesség, Józsefvárosi Önkormányzat Közösségi Részvételi Iroda, önkéntes toborzás, önkéntes szervezés,

Organizing volunteers under the coronavirus pandemic – Experiences of the Józsefváros Office of Community Participation

KATA BALÁZS-PIRI – DÓRA HEGYI – ÁDÁM HORVÁTH – TESSZA UDVARHELYI – JO URBAN

Abstract

The coronavirus pandemic has presented all of us involved in the organizing and building of communities with great challenges. It felt as if we had lost all our previous tools to build relationships among people.

¹ Balázs-Piri Kata, rendezvényszervező, önkénteskoordinátor, Józsefvárosi Önkormányzat Közösségi Részvételi Iroda

² Hegyi Dóra, közigazdász, irodavezető, Józsefvárosi Önkormányzat Ügyviteli Iroda

³ Horváth Ádám, antikvárius, újságíró, önkéntes

⁴ Udvarhelyi Tessza, kulturális antropológus, környezetpszichológus, irodavezető, Józsefvárosi Önkormányzat Közösségi Részvételi Iroda

⁵ Jo Urban, önkéntes

Fortunately, this did not end up being the case in reality as there have been opportunities to work together for causes that are important for all of us while building of communities even at the time of social distancing. In our article we summarize the experiences we have gathered as staff members and volunteers of the Office of Community Participation at the municipality of the 8th district of Budapest under the coronavirus pandemic while organizing volunteers to support local residents in need of help. In the article we elaborate on the practical details of recruiting, involving, supporting volunteers and of the organization of their work, which data will hopefully be useful in our lives beyond the pandemic for municipalities, civil organizations, and informal communities.

Keywords: COVID-19 pandemic, volunteering, Józsefváros's Office of Community Participation, recruitment of volunteers, organizing volunteer activity,

BEVEZETÉS – ÖNKÉNTESSEG A JÓZSEFVÁROSI KÖZÖSSÉGI RÉSZVÉTELI IRODÁNÁL

A Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatalában a polgármesteri kabinetben belül kialakított Közösségi Részvételi Iroda 2020. március 1-jén kezdte meg hivatalosan a munkáját. A Közösségi Részvételi Iroda célja a józsefvárosi közösségek erősítése és a helyi lakók bevonása a közös döntésekbe. Hiszünk abban, hogy közös tudással és érdemi párbeszéddel új, kreatív, hatékony és igazságos megoldásokat tudunk találni közös problémáinkra. Munkánk során a következő alapelvek megvalósításáért dolgozunk: közérthetőség, átláthatóság, akadálymentes hozzáférés, méltányosság és szolidaritás.

Annak érdekében, hogy megvalósuljon a józsefvárosiak korrekt, átlátható és hatékony tájékoztatása, ügyfélbarát *tájékoztató felületeket* és csatornákat alakítottunk ki és működtetünk online és offline is. Feladatunk, hogy az önkormányzati folyamatok és döntések közérthetőek és átláthatóak legyenek. Munkánk során a Józsefvárosi Önkormányzat vezetését abban segítjük, hogy egyre több területen valósítson meg érdemi *konzultációs folyamatokat* az olyan fontos döntések előtt, amelyek a lakók életét jelentősen befolyásolják. Ezen kívül olyan eseményeket szervezünk, amelyek az önkormányzat és a helyi közösségek közötti *párbeszéd színterei* lehetnek, ideértve a közösségi fogadóórákat és közmeghallgatásokat is. Annak érdekében, hogy a helyi polgárok, civil szervezetek és az önkormányzat között egyre erősebb legyen az együttműködés, olyan folyamatokat dolgozunk ki és felügyelünk, amelyek lehetővé teszik a *közös döntéshozatalt*, ideértve a részvételi költségvetést és a közösségi tervezést.

A Józsefvárosi Önkormányzat munkájának közvetlen segítségével a Közösségi Részvételi Iroda feladata a helyi közösségek, civil szervezetek és polgárok megerősítése a közösségfejlesztés és közösség-szervezés eszközeivel. Az önkéntességet az aktív állampolgárság egy formájának tekintjük, így a koronavírus-járványtól függetlenül is folyamatosan lehetőséget biztosítunk a

józsefvárosiaknak arra, hogy részt vegyenek az önkormányzat közösségfejlesztő, közösségszervező és segítő munkájában.

A koronavírus nagy kihívás elé állított mindenkit, akik emberek szervezésével vagy közösségépítéssel foglalkoznak. Egy ideig úgy érezhettük, hogy elveszítettük minden jól bevált eszközünket arra, hogy kapcsolatot építsünk az emberek között. Ezzel együtt Józsefvárosban a pandémia miatt még a korábbiaknál is nagyobb szükség volt arra, hogy az önkormányzat a saját erőforrásain túl a helyi lakókat is intenzíven bevonja a járvány miatt előállt szociális, mentális és közegészségügyi válsághelyzet megoldásába. A szükséghelyzet nagyon sok újításhoz vezetett az önkormányzat gyakorlatában és megalapozta a józsefvárosi önkéntes-rendszer későbbi fejlesztését is. Alább azokat a gyakorlati tapasztalatainkat foglaljuk össze, amiket a Közösségi Részvételi Iroda munkatársai és a több mint 80 önkéntes szerzett a koronavírus-járvány idején a helyi lakóknak szervezett önkéntes segítségnyújtás kapcsán.

AZ ÖNKÉNTESK ONLINE SZERVEZÉSÉNEK ALAPELVEI A KORONAVÍRUS IDEJÉN

Önkéntesek toborzása

Ahogy a személyes munkában, az online szervezésben is fontos alaptétel, hogy az emberek akkor fognak hozzánk csatlakozni, ha hívjuk őket. Vagyis, ha szeretnénk, hogy új önkéntesek csatlakozzanak hozzánk vagy a régieket akarjuk aktivizálni, tegyünk közzé felhívást. Az, hogy ezt milyen körben tesszük (teljesen nyilvánosan, korlátozott körben, vagy csak egy zárt csoporton belül) attól függ, hogy milyen sok emberre számítunk, mennyi kapacitásunk van a jelentkezők szűrésére és felkészítésére és milyen mértékben bizalmi az a feladat, amit el fognak végezni.

A felhívást közzé lehet tenni email cím megadásával, de kérhetjük a jelentkezőket arra is, hogy töltsenek ki egy online űrlapot, ahol részletesebb információt tudunk tőlük kérni a tapasztalataikról, motivációikról, időbeosztásukról stb. Itt fontos, hogy mindig betartsuk az adatvédelmi előírásokat és megkapjuk a felhatalmazást arra, hogy kezeljük a jelentkezők adatait.

Mielőtt bármibe bevonjuk őket, a jelentkezőkkel mindig vegyük fel a kapcsolatot, ha lehetséges, telefonon, ha nem, emailben. Ez a személyes kapcsolatfelvétel segít abban, hogy mind a szervezet, mind a jelentkező el tudja dönteni, hogy valóban akarnak-e együtt dolgozni, illetve minden kérdést, dilemmát is tisztázni lehet.

Önkéntesek bevonása

Együttműködés esetén az új önkéntest érdemes bekapcsolni azokba a kommunikációs platformokba, ahol megismerkedhet a többi önkéntessel és bekapcsolódhat a munkába. Erre használhatunk levelezőlistát, zárt Facebook-csoportot vagy bármely más online platformot, ami a közösségünk számára megfelel.

Ahhoz, hogy mindenki egyenrangúan részt tudjon venni a csoport munkájában és el tudja dönteni, hogy mely feladatokat tudja vállalni, illetve miben szeretne részt venni, érdemes egy rövid útmutatót írni minden újonnan csatlakozónak, ami a közösség működését mutatja be. Ide tartozik például az, hogy ki miért felelős, hogyan lehet feladatot vállalni, milyen szabályokat kell betartani.

Speciális tudást igénylő feladatoknál érdemes online képzést tartani, ahol át tudjuk adni a feladatok elvégzéséhez kapcsolódó tudást és meg tudjuk beszélni a részletekre vonatkozó kérdéseket, információkat az önkénteseknek. Minden ilyen képzéshez készüljön sorvezető és jegyzet is, hogy akinek technikai problémája van, az is tudja követni akár utólag is az eseményt.

Csapatépítés és közös tanulás

Ahogy a személyes szervezés során, úgy az online szervezésben is szükség van arra, hogy senki ne érezze magát egyedül és közösséget építsünk. Így tudjuk elérni azt, hogy ne csak pillanatokig tartson az emberek lelkesedése vagy elkötelezettsége, hanem hosszú távon is tudjunk közösen dolgozni és fejleszteni a tevékenységünket.

A csapatépítés fontos eleme a személyre szabott odafigyelés. Ismernünk kell az önkénteseinket, nem szabad őket arctalan tömegként kezelni. Jó, ha tudjuk, hogy ki milyen munkát végez szívesen, milyen az időbeosztása, mi az, amit nem vállal szívesen, egyedül vagy másokkal szeret-e dolgozni stb. Így a feladatok elosztásánál van arra lehetőség, hogy ha nem is mindenki mindig azt csinálja, ami a kedvenc elfoglaltsága, de azért az idő jelentős részében olyan dolgokat csináljon, ami nemcsak hasznos, de örömet is okoz neki.

Fontos része a munkának a visszajelzés is, ami az online működés során talán még fontosabb, mert kevésbé tudunk személyes gesztusokat tenni egymás felé, nehezebb egymással kedvesnek lenni. Érdemes rendszeresen összegzést készíteni az elvégzett feladatokról, az önkéntesek és a segítettek számáról. Az önkéntesektől ehet kérni visszajelzést az egy-egy nap vagy egy-egy nagyobb közös vállalkozás végén, hogy mindannyian közösen tudjunk tanulni és fejlődni. Ha valaki nagy kihívást győzött le, akkor őt akár egyénileg is érdemes kiemelni, de

figyeljünk arra, hogy senki ne legyen túlságosan kiemelve és ne legyen senkinek olyan érzése, hogy bizonyos feladatok vagy önkéntesek értékesebbek lennének, mint mások.

A csapatépítés része a közös tanulás is: teremtsünk teret arra, hogy a különböző háttérű emberek találkozzanak, véleményt cseréljenek, levonják a közös tanulságokat. Egy önkormányzat esetében különösen termékeny tud lenni, ha szociális szakemberek, önkéntesek és hivatalnokok is közösen tanulnak, eszmét cserélnek egymással és ezáltal formálják egymás munkáját és világképét.

Az önkéntesek mentális támogatása

A távolságtartás és a sok online kommunikáció idején talán még a szokásosnál is fontosabb az önkéntesek és szervezők mentális és lelki támogatása. A „*Vigyázzunk magunkra és másokra!*” felhívás itt is érvényes. Érdekes olyan informális, ventilálásra, tapasztalatcserére, ötletelésre és visszajelzésre alkalmas online találkozókat szervezni, ahol a napirend kevésbé kötött és mindenki szabadon hozzá tud szólni. Lehet nagyobb, strukturáltabb online önkéntes találkozókat szervezni és ha szükséges, akkor érdemes pszichológusok és/vagy szupervizorok segítségét kérni, akik egyénileg vagy közösségi szinten is tudnak segíteni a kiégés megelőzésében, valamint a bizonytalanság, feszültség és frusztráció kezelésében.

Külföldi önkéntesek koordinálása

Józsefváros egy multikulturális hely, ami az önkénteseink összetételében is tükröződik. A Covid-19 világjárvány idején nagy örömeinkre több külföldi önkéntesünk is volt, akik úgy gondolták, tevékenyen vennének részt a védekezésben, segítve ezzel a kerületet, ahol élnek, így abban is szereztünk némi tapasztalatot, hogy mi a teendő, ha a segítők és a segítették nem feltétlenül beszélnek közös nyelvet. Általános jellegű tanácsot nehéz adni, hiszen sok minden függ a rendelkezésre álló erőforrásoktól és feladatoktól, ezért itt inkább saját gyakorlatunkat mutatjuk be.

Eleinte a veszélyhelyzeti, közérdekű plakátok kiragasztásába tudtuk bevonni a magyarul nem beszélő önkénteseket. A kerület társasházait járva minden esetben egy külföldi és egy angolul beszélő magyar önkéntes közösen ment plakátolni. Ezt a biztonsági megfontolások mellett az is indokolta, hogy a kerület társasházaiba nem mindig könnyű bejutni, és sokszor szükség van magyar nyelvű kommunikációra. Ezen kívül a tartós élelmiszerek csomagolásába is be tudtuk vonni a külföldi önkénteseket, ahol óriási segítséget jelentettek, majd egy későbbi szakaszban – ismét egy magyar párral – a melegétel (ebéd) napi szintű kiszállításában tudtak segíteni,

közösen a gépjárművet és sofőrt adó kerületi közterületi felügyelettel. A külföldi önkéntesek támogatásában egy angolul folyékonyan beszélő önkéntes segítette a Közösségi Részvételi Iroda önkéntes koordinátorát.

TECHNIKÁK AZ ÖNKÉNTESOK SZERVEZÉSÉHEZ A COVID-19 JÁRVÁNY ALATT

A biztonság mindenekelőtt

A pandémiás helyzet alatt különösen fontos, hogy vigyázzunk mind az önkéntesekre, mind pedig azokra, akiknek segítünk, ezért minden önkéntesnek kötelező betartania a higiéniai előírásokat, amelyet nyomtatva és online is elérhetővé kell tenni mindenki számára. Ami a legfontosabb tanácsunk mindenkinek, aki járvány alatt vállal önkéntes segítséget: bárhova megy, mindig legyen nála kesztyű, maszk és kézfertőtlenítő! A mi szlogenünk ez volt Józsefvárosban: „**A te maszkod engem véd, az én maszkom téged. Vigyázzunk egymásra!**”

Feladatvállalás az önkéntes csoportban

A Közösségi Részvételi Iroda létrehozott egy Facebook-csoportot kifejezetten az önkormányzatnak segítő önkéntesek részére. A beérkező kéréseket, feladatokat a koordinátor mindig ebben a csoportban posztolja, hogy mindenki egyszerre értesüljön és így, lehetősége legyen részt venni mindenben, amiben szeretne. Lehetnek természetesen mindenhol olyan önkéntesek is, akik nincsenek fenn a Facebookon, velük a koordinátor messengeren, emailben vagy telefonon tudja tartani a kapcsolatot.

Mivel érzékeny, személyes információkat nem szabad megosztani ilyen széles körben, az egyes vállalható feladatok esetén a koordinátor minimális személyes információt tesz közzé egy-egy tennivalóval kapcsolatban a Facebook-csoportban. Legtöbbször egy utcanevet és feladatot látnak az önkéntesek (Baross utca: gyógyszerkiváltás; Magdolna utca: kutyasétáltatás). A pontosabb információkat akkor kapja meg az önkéntes, ha felhívja közvetlenül a koordinátort vagy ha elvállalja a feladatot. Tudomásunk szerint több településen ugyanezt az információcserét különböző applikációk segítségével oldották meg, azonban Józsefvárosban tökéletesen megfelelt ez a szintű technológia a munka megszervezéséhez.

Az összetettebb vagy rendszeresen visszatérő feladatokhoz a koordinátornak érdemes online elérhető excel táblákat készíteni, ahova jó előre be lehet írni, ha valaki szívesen segítene (ilyen lehet például, amikor egy üzletbe vagy pékségbe heti vagy akár napi rendszerességgel lehet menni az adományokért).

ÖNKÉNTES FELADATOK A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN JÓZSEFVÁROSBAN

Józsefvárosi zöld szám

A józsefvárosi zöld számot kifejezetten a koronavírus kapcsán hoztuk létre, hogy mindenki ingyenesen tudjon segítséget kérni az önkormányzattól. Azóta nagy örömünkre, a zöld szám már beépült a Józsefvárosi Önkormányzat hivatalos szolgáltatásai közé. A pandémiás helyzet elején (2020. március-június között) havonta közel ezer hívást is kaptunk, de azóta kiegyensúlyozottabbá vált a helyzet és havi 150-300 hívás érkezik hozzánk. A zöld számon az önkormányzat munkatársai és önkéntesek is vállalnak ügyeletet.

Arra, hogy a zöld számra beérkező kérésekkel és kérdésekkel mi történik, kidolgoztunk egy szakmai protokollt, amiről minden ügyeletes képzést kap. Az ügyeletesek tapasztalatait és a protokoll alkalmazását érdemes rendszeresen átbeszélni, értékelni és fejleszteni. A mi esetünkben ennek a terepe egy kifejezetten erre a célra kialakított Facebook-csoport, illetve a havi rendszerességgel tartott ún. *zöld teaház* volt.

Plakátozás

A pandémia alatt megszámlálhatatlanul sok plakátot raktunk ki a kerületben, mert a pontos tájékoztatásnak kulcsszerepe volt a védekezésben. A Közösségi Részvételi Iroda munkatársai és önkéntesei tervezték és nyomtatták a plakátokat mindenféle méretben (legtöbbször A3-A4-es méret, színes). Vírushelyzetén kívül plakátot csak a házak kapukon belüli hirdetőtábláira szabad ragasztani, de a vírushelyzet alatt a házak bejáratára, üzletkebe és közterületre is raktunk ki plakátokat, hogy minél több emberhez eljussanak a létfontosságú információk. Fontos, hogy a plakátokat mindig csak az adott felület megrongálása nélkül szabad kirakni.

Plakátozáskor azt javasoljuk, hogy mindig legyen nálunk fertőtlenítőszer, celluxtépő és pót ragasztószalag-tekercek, mert ezek nélkül sokkal lassabban megy a munka. Ezt a munkát nem igazán praktikus kesztyűben csinálni, ezért járványhelyzetben inkább a gyakori kézmosás és a fertőtlenítés ajánlott.

Mi Józsefvárosban hat különböző nyelvre fordítottuk le az általános tájékoztató plakátokat, ami nagyon hasznosnak bizonyult ahhoz, hogy a nem magyar anyanyelvű szomszédaink is minden fontos információról értesüljenek. A fordításokat is természetesen önkéntesek készítették, akiket helyi civil szervezetek és más önkéntesek segítségével találtunk meg.

Bevásárlás időseknek, karanténban lévőknek, betegeknek

A járványhelyzetben nagyon sokan kértek tőlünk segítséget a bevásárlásban vagy azért, mert idősebb lakosként nem mertek az utcára menni vagy azért, mert karanténban voltak vagy pedig azért, mert annyira betegek voltak, hogy nem tudták magukat egyedül ellátni. A bevásárlással kapcsolatban a következő tanácsokat fogalmaztuk meg saját önkénteseinknek, amik annyira beváltak, hogy másoknak is szívesen ajánljuk.

Miután megkapjuk a koordinátortól a feladatot, mindenképpen érdemes felvenni a kapcsolatot az ügyféllel: mutatkozzunk be és jelezzük neki, hogy mikor fogunk érkezni. Fontos előre ellenőrizni, hogy helyesek-e a zöld szám által számunkra közvetített információk, mint például a kapucsengő száma, a kapukód stb. Arról is meg kell bizonyosodni szóban is, hogy van-e elég készpénz az ügyfélnél a vásárláshoz. Ilyenkor érdemes megkérdezni az ügyfelet arról is, hogy mekkora mennyiséget szeretne, honnan, van-e elegendő táskája, szatyra hozzá. Végül pedig egyezzünk meg egy mindkettőnknek megfelelő időpontban!

A helyszínre való kiérkezéskor közösen ellenőrizzük a bevásárlólistát, és ha valami nem egyértelmű, mindenképpen kérdezzük rá. Ha úgy gondoljuk valamiről, hogy hiánycikk, kérdezzük meg, hogy hozzunk-e helyette valamit. Ha nagy mennyiséget szeretne vásárolni az ügyfél, kérjünk fémszázast a bevásárlókocsi használatához.

Alapesetben az ilyen vásárlások során készpénzzel fizetünk és a készpénz átvételéről és visszaadásáról elismervényt írunk az ügyféllel. Sok esetben, ha már bizalmi viszony alakult ki az önkéntes és az ügyfél között, ez elhagyható, de mindenki nyugalma és biztonsága érdekében inkább érdemes ezt betartatni.

Fontos még tudatosítani az ügyfelekben, hogy ez a fajta segítség nem egy komplett nagybevásárlás, és önkénteseink tényleg csak a legszükségesebbeket tudják elhozni (nem cipelünk például kartonszámra ásványvizet). Nagyobb bevásárlásra érdemes javasolni azokat a nagyobb cégeket, amik házhoz is szállítanak.

Fontos, hogy ha olyan embernek kell segíteni, aki hatósági karanténban van vagy tudott róla, hogy koronavírus fertőzött, akkor dupla kesztyű és dupla távolságtartás ajánlott. Ilyen esetben bármit csak borítékban vagy műanyag zacskóban vegyünk át vagy adjunk oda.

Kutyasétáltatás

Egy időben több megkeresést kaptunk elsősorban idős emberektől, akiknek arra volt szüksége, hogy a kutyájukat elvigyék sétálni. Idővel azonban egyre több civil szervezet kezdett el segíteni

az egész országban a karanténba szorult emberek kutyáinak ellátásában és sétáltatásában, így ilyen megkeresés később kevesebb érkezett. Tapasztalataink szerint az ilyen jellegű segítségnyújtáskor érdemes pontosan kijelölni a segítség jellegét és kereteit, ezzel védve az ügyfeleket és a segítőkét is.

Mi Józsefvárosban az alábbi szempontokat fogalmazzuk meg saját magunk és ügyfeleink számára, amik másoknak is hasznosak lehetnek:

- napi kétszer visszük a kutyát, reggel kb. 10 körül és délután 4-5 körül,
- kutyaürülék zacskót mindig viszünk magunkkal, kb. 3-4 db legyen nálunk,
- minden kutyának más a mozgásigénye, ezt próbáljuk figyelembe venni a sétáltatáskor,
- minden héten hétfőn hívjuk fel a kutya gazdáját, hogy azon a héten mikor tudjuk vinni a kutyust.

Szociális támogatás igénylése

A COVID-19 járvány ideje alatt a Józsefvárosi Önkormányzat egy új pénzügyi támogatást tett elérhetővé kifejezetten a vírus által érintett emberek számára. A kérvényt emailben és személyesen is le lehetett adni, önkéntesként mi a hivatali leadásnál segédkeztünk. A segítségnek ez a fajtája precedens nélküli a kerületben – és tudomásunk szerint más településeken is, – így tudásunkat a konkrét tapasztalatok összegzésével osztjuk meg.

Az első segítő alkalom előtt mindenkinek részt kellett vennie egy a Közösségi Részvételi Iroda által tartott képzésen és el kellett olvasni az illetékes szakemberek által erre a célra összeállított anyagokat, ami nagy segítségnek bizonyult, amikor élesben kellett segíteni az embereknek.

Személyesen leginkább azok jöttek leadni a támogatás igényléséhez szükséges iratokat, akiknek nem volt lehetőségük ezt megtenni elektronikus formában. Gondot okozhat például, hogy

- több ügyfél nem tud írni (ebben az esetben kapacitástól függően segítettünk nekik leírni a papírra, amit mondanak),
- az ügyfél idős és nem tudja használni a számítógépet (ilyenkor is segítünk kitölteni/átnézni az iratokat),
- az ügyfél nem hallott róla, hogy online is be lehet küldeni az igénylést (ilyenkor erre bíztattuk őket, mert gyorsabb és egyszerűbb, ha nem papíron kerül be a hivatalba),

- az ügyfélnek nehezebbé esik a hivatalos dokumentumok kitöltése, vagy úgy értékeli, hogy az a biztos, ha személyesen adja le (ilyenkor is segítünk átnézni/kitölteni).

A helyszínen az önkéntesek feladata az volt, hogy tájékoztassák a sorban állókat, ha valamilyen információra van szükségük (pl. a kérdések értelmezésében), segítsenek kitölteni az igényléshez szükséges nyomtatványt, illetve igény szerint ellenőrizték a már kitöltött nyomtatványt és ellenőrizték, hogy minden papírt csatoltak-e hozzá.

Fontos előírás volt, hogy az önkéntes csak segíteni tud, de semmit nem csinálhat meg az ügyfelek helyett. Tanácsolni tud, de döntést hozni nem és mindezt egyértelműen szükséges kommunikálni az ügyfelek felé.

Tudjuk, hogy mindenkinek nehéz, ha sokan állnak sorban. Viszont akik sorban állnak, valószínűleg igen nehéz helyzetben vannak és ezért feszültebbek, érzékenyebbek és ingerlékenyebbek lehetnek az átlagnál. Ami a legfontosabb: legyünk mindig és mindenkivel türelmesek, kedvesek és megértőek!

Ételcsomagolás

A járvány ideje alatt többször segítettünk a Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermejkölési Központnak, hogy a kapott adományokból szállításra kész csomagokat állítsunk össze rászoruló családoknak, időseknek. Összességében ez a feladat nem nehéz és maximum 1-2 órát vesz igénybe, így jó induló feladat lehet új önkénteseknek is.

Az egészségügyi előírások betartásával maszkban és kesztyűben kétféle csomagot állítottunk össze: tisztasági- és élelmiszer csomagot. Mindkettőben az volt, amilyen adomány éppen érkezett. A tisztasági csomag tartalma általában mosópor, hypo, szappan, sampon; az élelmiszer csomagé olaj, tészta/rizs, zacskós leves, cukor, liszt, fűszer, majonéz volt. Az elkészült csomagokat végül további önkéntesek juttatták el azokhoz, akik a csomagokat a zöld számon vagy a családsegítőben igényelték.

Ételszállítás

A járvány ideje alatt azzal is segítettük a kerületi családsegítő központ munkáját, hogy kész főtt ételt (ebédet) juttattunk el, előre megadott címekre. A helyi gondozóház konyháján elkészítették az ételt, becsomagolták, és átadtak nekünk egy címlistát, ahova ki kellett ezeket szállítani. Általában két önkéntes ment egyszerre és egy közterület-felügyelő szolgálati autóval szállított minket és a csomagokat a megadott címekre. Ez a fajta közös munka az önkormányzat hivatásos állománya és az önkéntesek között fontos pozitív tapasztalatok

forrása volt, ami erősítette a bizalmat és a szolgáltatások színvonalát is. Egy-egy kiszállítás a címek számától függően összesen maximum 1,5-2 órát vett igénybe.

Ennél a feladatnál a legfontosabb tanulság az volt, hogy az információmegosztásnak kulcsszerepe van. A gördülékeny menetet az segíti leginkább, ha megosztjuk egymással, mi történt előző nap, volt-e valahol probléma, és ha igen, mi volt az, és mi volt a megoldása. Nagyon sok időt tud mindenki megtakarítani magának és a társainak is az információ megosztással.

Gyógyszerkiváltás

Nagy gondot okozott a járvány elején az idősebb vagy karanténba kerülő lakóknak, hogyan hozzájussanak a receptre felírt gyógyszerekhez. Szerencsére viszonylag hamar született egy kormánydöntés, miszerint a név és TAJ-szám bemondásával ki lehet váltani mások számára is a megfelelő gyógyszereket.

Hamar tapasztaltuk, miként lehet ezt jól csinálni, mikor van csúcs a patikákban, hogyan fizessünk és elég-e, ha telefonon egyeztetünk az ügyféllel vagy személyesen kell odamenni. Ez utóbbi választása nem mindig tűnt túl praktikusnak, viszont sok idős embernek az a néhány perc lehet az egyetlen kapcsolata a külvilággal, amíg odaadta a listát és a készpénzt, ezért nem mindig érdemes megspórolni.

A gyógyszerek kiváltásának előzménye természetesen a gyógyszerek felírása, hiszen sok idős nem tudott elmenni az orvoshoz a papír alapú receptekért, az e-recept használata pedig sajnos még mindig sok ügyfélnek gondot okozott. Ennek elintézéséhez praktikus volt kideríteni a házi orvos nevét vagy az asszisztens elérhetőségét, akikkel egyeztetni lehetett az igényeket. Érdekes volt többször leegyeztetni az ügyféllel is, hogy pontosan milyen gyógyszereket szed, amiket egy kis listára fel is írhatott. Nálunk jól bevált, hogy egy otthonról dolgozó önkéntes elintézte a felíratást, jelzett a koordinátornak és ő már így adta ki a „munkát” az önkéntesnek.

UTÓSZÓ

A pandémiás helyzet nagy lökést adott a Józsefvárosi Önkormányzatban nemcsak az önkéntesség rendszerének kialakításához, de ahhoz is, hogy a hivatal vezetése elismerje az önkéntesség és az önkéntesek jelentőségét és hasznosságát. A 2020 márciusa és júniusa között szerzett tapasztalatok alapján a Közösségi Részvételi Iroda kidolgozott egy önkéntes stratégiát, amely négy területet azonosított az önkéntesek bevonására: zöld szám, segítség,

közösségi csoport és tájékoztató csoport. A négy területre négy munkacsoportot alakítottunk, amelyekben az önkéntesek folyamatos kapcsolatban vannak egymással, közösen hajtanak végre feladatokat és képzik magukat tovább. Az önkéntes rendszer működésében a koronavírus alatt szerzett munkamódszereket folytatjuk és fejlesztjük tovább. A Józsefvárosi Önkormányzat munkáját 2021 májusában továbbra is kb. 30-40 önkéntes segíti folyamatosan. Józsefvárosban önkénteskedni nagyon jó, érdekes, színes, néha nehéz, de legtöbbször szívmengető feladat. Nagyon sok érdekes és értékes emberrel lehet megismerkedni, sőt, ami még jobb: segíteni nekik a koronavírus okozta nehéz helyzetben és azon túl is. Mi úgy tapasztaltuk, hogy a végén szinte mindenki többet kapott az önkénteskedéstől, mint amit beletett - sokkal többet, mint az elején gondolta volna! Ha valakinek megjön a kedve a segítséghez, várjuk szeretettel önkéntesként Józsefvárosban, a Közösségi Részvételi Iroda elérhetőségeinek egyikén.⁶

⁶ <https://jozsefvaros.hu/onkormanyzat/iroda/33-93>
<https://jozsefvaros.hu/szoljon-bele>
<https://www.facebook.com/reszveteliiroda/>

PROFESSZIONALIZÁLÓDÓ FESZTIVÁL ÖNKÉNTESSÉG EGY KAPCSOLATHÁLÓZATI KUTATÁS TÜKRÉBEN – ESETTANULMÁNY

BODOR-ERANUS ELIZA¹ – BOCSKOR ÁKOS² –
SZVETELSZKY ZSUZSANNA³ – TAKÁCS KÁROLY⁴ – VIT ESZTER⁵ –
SAMU FLÓRA⁶ – GALÁNTAI JÚLIA⁷ – PÉTERVÁRI JUDIT⁸

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.110-124>

Absztrakt

A hazai fesztivál önkéntes szervezeten belül kialakult három szintű hierarchia (önkéntesek, mentorok, koordinátorok) jól tükrözi a szervezeti működés professzionalizálódását. A középvezetői szintet képviselő mentori pozíció egyedülálló tanulási lehetőséget jelent az önkéntes programba jelentkező fiatalok számára. A mentorok 20-30 önkéntesből álló csoport munkájáért felelnek a fesztivál ideje alatt, lehetővé téve olyan – a munkaerőpiacon is jól hasznosítható – készségek elsajátítását, mint például a csapatmunka szervezése és számonkérése, a csoportos és csoportközi kommunikáció, továbbá a feladat-, illetve humán erőforrás koordinációja. Az esettanulmány alapját képező kutatás a Sziget Fesztivál ideje alatt kapcsolathálózati módszerekkel vizsgálta a fesztivál önkéntesek mentori szintjét 2018-ban. A kapcsolathálózati elemzés elsődleges értéke abban van, hogy rámutat a klasszikus feladat- és az érzelmi vezető funkcióinak az önkéntesek közösségében való megjelenésére, amelyek ismeretében sikeresebb és eredményesebb vezetői döntések alakíthatók ki.

Kulcsszavak: fesztivál önkéntesség, Sziget Fesztivál, kapcsolatháló, együttműködés, kommunikáció, elégedettség, elköteleződés,

¹ Bodor-Eranus Eliza (PhD), szociológus, tudományos munkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont, CSS-RECENS

² Bocskor Ákos, szociológus, egyetemi tanársegéd, Budapesti Corvinus Egyetem, Kommunikáció és Szociológia Intézet; tudományos segédmunkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont, CSS-RECENS

³ Szvetelszky Zsuzsanna (PhD), szociálpszichológus, tudományos munkatárs, Társadalomtudományi Kutatóközpont, CSS-RECENS

⁴ Takács Károly (PhD), szociológus, egyetemi tanár, The Institute for Analytical Sociology, Linköping University

⁵ Vit Eszter, szociológus, tudományos segédmunkatárs, The Institute for Analytical Sociology, Linköping University

⁶ Samu Flóra, szociológus, tudományos segédmunkatárs, The Institute for Analytical Sociology, Linköping University

⁷ Galántai Júlia, szociológus, tudományos segédmunkatárs, The Institute for Analytical Sociology, Linköping University

⁸ Pétervári Judit (Ph.D.), kísérleti pszichológus, School of Biological and Chemical Sciences, Queen Mary University of London

Professionalization of festival volunteering from the perspective of a social network research – Case study

ELIZA BODOR-ERANUS – ÁKOS BOCSKOR – ZSUZSANNA SZVETELSZKY – KÁROLY TAKÁCS – ESZTER VIT – FLÓRA SAMU – JÚLIA GALÁNTAI – JUDIT PÉTERVÁRI

Abstract

The three-level organizational hierarchy (volunteers, mentors, coordinators) of the Hungarian festival volunteer organization reflects its professionalisation. The mentoring position, representing the middle level of the organization, is a unique learning opportunity for young people applying for the voluntary programme. Mentors are responsible for the work of a group of 20-30 volunteers during the festival, enabling them to acquire skills that can be used in the labour market, such as organising and checking of teamwork, in-group and inter-group communication as well as coordinating tasks and human resources.

Our research investigated the mentor level of festival volunteers during the biggest Hungarian music festival, the Sziget Festival in 2018 with social analysis methodology. The primary value of network analysis is that it highlights the emergence of the functions of the classical task leader and emotional leader in the volunteer community which can be used to make management decisions more successful and effective.

Keywords: festival volunteering, Sziget Festival, social networks, cooperation, communication, job satisfaction, commitment,

BEVEZETÉS

A fiatal munkavállalók tapasztalat hiányában elhelyezkedési nehézségekbe ütköznek és bérhátránnyal indulnak a tapasztaltabb munkavállalókhöz képest. Így az önkéntes és gyakornoki munka fontos mérföldkövet jelent az egyéni karrierépítésben (Frenette 2013): az itt elsajátított képességek, készségek segítik őket a tapasztalatszerzésben. Ilyen lehetőség a fesztivál önkéntesek mentori (csoportvezetői) feladatköre is, melynek során a fiataloknak arra nyílik lehetőségük, hogy a könnyűzenei fesztiválokon 20-30 önkéntesből álló csoport munkáját irányítsák, számon kérik és ellenőrzik, a munka során felmerülő átszervezéseket menedzseljék, elősegítve nem csak a saját, hanem a fiatal önkéntesek munkaerőpiaci tapasztalatszerzését is.

A hatékony szervezeti tanulás és tanítás feltétele a dolgozói elkötelezettség és elégedettség (Gjelsvik 2002), amely attitűdökre jelentős hatással van a munkavállalókat körülvevő társadalmi struktúra (Morrison 2002). Fontos tehát feltérképezni azokat a formális és informális kapcsolatokat, amelyek az önkéntes-mentorok szervezeti elkötelezettségét és elégedettségét alakíthatják, hiszen azok befolyásolhatják a szervezeti hierarchiában alájuk tartozó önkéntesek tanulási lehetőségeit. Az önkéntesek elköteleződésére, elégedettségére,

és hatékony tanulásukra pozitív hatással van a folyamatos és azonnali visszajelzés és felügyelet (Cnaan – Cascio 1998), és erre nyújt megfelelő lehetőséget a szervezet hierarchikus felépítése (Joseph et al. 2016). Az önkéntes programban való részvétel felhívás alapú, azonban a szervezet professzionalizálódását jól alátámasztja a projektekre épülő toborzási folyamat, speciális munkakultúra és a három szervezeti szintből – koordinátorokból, mentorokból, önkéntesekből – álló szervezeti hierarchia.

Esettanulmányunk⁹ célja bemutatni a három szervezeti szintből álló önkéntes szervezet középvezetőinek, mentorainak sikeres együttműködési jellemzőit, továbbá rávilágítani a kapcsolathálózati felmérések jelentőségére az ilyen típusú szervezetek esetében.¹⁰

A FESZTIVÁL ÖNKÉNTESK SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

A hazai, legnagyobb könnyűzenei fesztiválok, mint például a Sziget, Volt, Balaton Sound, önkénteseinek bázisát a Fesztivál Önkéntes Központ (FÖK) szervezi. A FÖK 2011-ben alakult és az önkéntesek számát és összetételét évről évre a Sziget Fesztivál, a Volt és a Balaton Sound igényeihez igazítja, az elmúlt évekre vonatkozóan növekvő tendenciában: míg kezdetben 20 önkéntessel kezdték el a munkát az utolsó Sziget Fesztiválon, 2019-ben már közel 1200 önkéntessel segítették a fesztivál munkáját.

A fesztivál önkéntesek három szinten látják el feladataikat a Fesztivál Önkéntes Központban. Egyrészt az *önkéntesek* (adott feladathoz rendelt önkéntes munkaerő, mint például a sportpályaépítés, zenekarok kísérése, színpadépítés, belépés – kilépés felügyelete, környezetvédelmi munkák, és egyéb háttérmunkák), másrészt a *mentorok* (az adott feladatokat végző önkéntesek munkájának szervezői, ellenőrzői, gyakorlatilag csoportvezetői, középvezetői funkcióval), és harmadrészt a *koordinátorok* (az önkéntesek és mentorok munkájának szervezése, koordinációja) szintjén.

A Fesztivál Önkéntes Központ nem egy önálló szervezet, hanem inkább egy brand, mely több nonprofit és forprofit szereplő együttműködéséből született, egyesítve a különböző szektorok tapasztalatait, igényeit és szintetizálva a szereplők gondolkodásmódját. Mint ahogy a FÖK

⁹ Az esettanulmány alapját is képező kutatás a European Research Council (ERC), az Európai Unió Horizon 2020 Kutatási és Innovációs Program keretében valósult meg (projekt neve: EVILTONGUE, támogatási megállapodás száma: No. 648693).

¹⁰ A kutatás helyszínén nyújtott segítségért köszönettel tartozunk a Sziget Produkciós Irodának, a Fesztivál Önkéntes Központnak és a winwinwin kft.-nek.

sem, a branden belül futó, 6 éves múltra visszatekintő mentorképzési program sem köthető egy konkrét szervezethez. A HelloMentor program, egy komplex felkészítési módszertan keretén belül készíti fel a mentorokat a helyszíni munka kihívásaira, önálló nevet és brandet 2018-ban kapott, és évről évre igyekszik követni a régi és új szereplők igényeit.

A fesztivál önkéntesek szervezeti felépítésében a mentorok feladatai speciálisak: egyrészt az önkéntesekkel kapcsolatos feladataik, másrészt a HelloMentor programmal és önkéntes bázissal kapcsolatos teendőik vannak. Középvezetőként ők fogadják az önkénteseket a fesztivál első napján, ők osztják szét az önkéntesek munkaruhájaként szolgáló megkülönböztető pólóikat, majd felelnek az önkéntesek munkájáért, segítik a kommunikációt és problémamegoldást az egy feladaton dolgozó önkéntesek és fizetett alkalmazottak között, kezelik az újratervezésből fakadó munkabeosztást, lelkiileg és adminisztrációs szempontból támogatják az önkénteseket. Mindemelett a mentorok gondozzák a Fesztivál Önkéntes Központ és HelloMentor program promotálását a Civil szigeten, ők állítják fel és üzemeltetik az erre a célra létrehozott sátrat.

A mentorok feladatai gyakorlatilag lefedik a nap 24 óráját, az olyan helyzetekben, amikor pihennek, vagy szabadnapjuk van, mentor-párjuk segíti munkájukat. Szervezetben belül speciális jogosultságaik vannak: külön zárt területtel, bázisrészsel rendelkeznek a nagy önkéntes bázison belül, ahol számítógéphez, telefontöltőhöz, hűtőhöz is hozzáférhetnek. A mentorok a fesztivál ideje alatt napi szintű megbeszéléseken vesznek részt, jellemzően a délelőtti órákban, ahol tapasztalataikat megosztják és megbeszélik egymással, illetve a FÖK koordinációjával. Normaszegés esetén a mentoroknak nincs végrehajtási jogosultságuk, ellenben közvetíteniük kell a problémákat az ilyen jogosultsággal rendelkező koordináció felé. Az esettanulmány alapját képező kutatásunk a fesztivál önkéntes szervezet középvezetői, mentori szintjére fókuszált a 2018-as Sziget Fesztivál ideje alatt.

KUTATÁSI CÉLCSOPORT ÉS MÓDSZERTAN

Vizsgálatunkban a 2018-as Sziget Fesztivál önkénteseinek összes mentora, azaz 32 fő vett részt. A fesztivál előtti és utáni kérdőívek kitöltési aránya 100 százalékos volt, a napi dinamikus felmérések esetében átlagosan 80 százalék körüli volt (az alacsonyabb válaszadás nagyrészt a szabadnapoknak volt köszönhető) és összesen 21 interjú készült el a fesztivál végére. A mentorok között fele arányban voltak a nők és férfiak, majdnem negyedük előző

évben/években is mentor volt, 14 – 14 fő a Sound vagy Volt-fesztivál egyikén, 4 fő mindkettőn részt vett a Sziget Fesztivált megelőzően. Feladatkörönként (melyeket a FÖK előzetesen meghatározott) az alábbi megoszlásban szerepeltek a mentorok: 12-en „szellemi”, 9-en „fizikai”, 5-en „kemping” és 6-an „program” tevékenységek szerint voltak beosztva. Ezek a kategóriák átfogóak és tematikusan integrálták az adott mentorhoz tartozó önkéntesek feladatbeosztását. A férfiak átlagos életkora 22,1 év, a nőké 20,6 év volt. A mentorok közül 6 volt budapesti, 26 pedig vidékről érkezett, hatan rendelkeztek főiskolai vagy egyetemi végzettséggel és huszonötven az adatfelvétel idején valamelyik felsőfokú intézménynek a hallgatói voltak.

A mentorprogramot 2018-ban 27-en kezdték el, a többiek ennél régebben, a legrégebbi mentor 2014-ben vett részt először a programban. Volt 20 olyan mentor, aki előzőleg már részt vett a FÖK munkájában önkéntesként. Szervezeti elégedettségük magasnak tekinthető, 10 fokú skálán 8,87 volt az átlagos elégedettségük és senki sem adott 6-nál gyengébb értéket az „Összességében mennyire vagy elégedett a mentorsággal?” kérdésre. Ötfokú skálán mérve, 26 mentor szerint a mentorság kifejezetten sikerélményt ad (5-ös érték).

2018-ban, a Sziget Fesztivál ideje alatt, augusztus 2-14 között a FÖK mentori szintjét három kutatási módszerrel vizsgáltuk:

1. Amunkahelyi elégedettségre, elköteleződésre és együttműködésre vonatkozó kérdőíves felméréssel a fesztivált megelőzően, közben és azt követően,
2. dinamikus, naponta kétszeri okosórán történő kapcsolatháló-felméréssel a formális- és informális kommunikációról, illetve együttműködésről, továbbá a munkavégzés nehézségeiről, kiegészítve a hangulatukra, illetve az önkéntes csoportjuk hangulatára vonatkozó kérdésekkel,
3. személyes interjúkkal.

SZERVEZETI SAJÁTOSSÁGOK

Az önkéntes munkavégzés viszonyai

A FÖK-ön belül, az önkéntes szervezetben alá-fölé- és mellérendeltségi viszonyok is vannak. Az *alá-fölé rendeltségi viszonyok* a szervezeten belül értelmezhetők, míg a *mellérendeltségi viszonyok* a más (jellemzően fizetett) munkaerővel való közös munka során értelmezhetők.

Szervezetben belül a *koordináció-mentorok közötti viszony* informálisnak, barátinak volt tekinthető. Már az első találkozás után voltak közös szabadidős tevékenységek, melyek során kialakultak közöttük a közvetlen kommunikáció formái. Amíg mindenki együttműködött, nem volt érezhető a hierarchia, azonban szabálysértés esetén a FÖK koordinátorai határozott fellépése volt tapasztalható. A *mentorok mentorcsoporton belüli viszonya* is barátinak, támogatónak bizonyult. Egymás mellett sátoroztak (már a „kifestiválókon”, azaz a Szigetet megelőzően is), egymásra támaszkodtak, a személyes konfliktusokat egymással megbeszélték, ezeknek köszönhetően kialakult a mentor-identitás. A mentor-párok meghatározása különös egymásrataltsági helyzeteket teremtettek, hiszen egy önkéntes csoportnak egy mentora volt, de annak szabadnapján az önkéntesek a mentor-párhoz fordultak. Érdekes a mentor-párok kiválasztása: nem lehettek barátok, mert akkor nem tudtak együtt koncertekre menni, de ellenségek sem lehettek, hiszen akkor nem tudtak együttműködni. Ezzel szemben a *mentor – önkéntes viszony* már hierarchiát tükrözött, azonban ez a viszony is kellően laza kellett legyen ahhoz, hogy az önkéntesek csoportvezetőként elfogadják a mentorokat.

Bár nem képezte a kutatás tárgyát, de a szervezeti működés és a mentorok feladatkörének megértéséhez szükséges értelmezni a szervezeti határokon túlmutató, azonban közvetlenül az önkéntes munkához kapcsolható, *önkéntes-csoportvezető (fizetett alkalmazott)* mellérendeltségi viszonyt is, amikor egy feladaton dolgoztak önkéntesek és fizetett alkalmazottak. A mellérendeltség ellenére ez egyben egy hierarchikus viszony is: például amikor a fesztiválszervező technikai osztály vezetője szabta meg, hol legyen a kerítés és meddig legyen textilháló, ilyenkor ő rendelkezett a feladatbeosztással, az önkéntesek ilyenkor a feladat végrehajtóiként dolgoztak. A mentorokra ebben a viszonylatban (*mentor-csoportvezető* viszony) mediátori szerep jutott, hiszen kvázi egyenrangú és együttműködő félként ők hidalták át az önkéntesek és csoportvezetők között felmerülő problémákat, nézeteltéréseket, védték az önkéntesek érdekeit.

A FÖK-ön belül erős volt a *senioritás-junioritás* alapon értelmezhető viszony is, ugyanis a régi mentorokat elismerték, segítségüket, tanácsukat kérték. A senior mentorok már kiemelt feladatokat is végezhettek, például a képzések során szekciót vezethettek.

Az önkéntes munkavégzés normái

Az önkénteseknél a feladattudatosságot különböző szabályokkal érték el a FÖK koordinátorai. Ilyen szabály volt például, hogy minden önkéntes-szintnek megvolt a területi lehatárolása,

egymás területeire („helyeire”) nem léphettek be, így az önkéntesek a mentoroknak fenntartott helyére, vagy a mentorok a koordinátoroknak fenntartott területére nem mehettek be. A szabad jelenlétek alkalmával („amikor lézengtek”) is elkülönültek, csak a célok teljesítése miatt vegyültek – kivéve azokat a koordinátorokat, akik voltak már mentorok is: ők több időt töltöttek a mentorokkal informálisan is. További szabály volt, hogy a bázis területén nem lehetett inni, csak a „backstage-ben”, s a mentoroknak egy egységnyi alkohol volt megengedett hatóránként, így a backstage-ben kialakult a bázison belüli társasági élet. Informális szabály volt, hogy akik ismerőssel érkeztek, általában egymás mellett sátoroztak, vigyáztak egymás sátraira, értékeire, eső esetén behúzták egymás sátrainak zipzáráját, és ha valaki a sátnál felejtett valamit, bevitték neki a bázisra. A rendkívül intenzív együttlétekből fakadóan baráti kapcsolatok alakultak ki, kisebb csoportokban közlekedtek, étkeztek.

A mentorok esetében hamar kialakult a mentor-identitás, erősen összetartó közösséget alkottak. Nyílt ellenségeskedés nem volt jellemző, szeretetteljesen, többé-kevésbé elfogadóan viszonyultak egymáshoz. Probléma esetén jellemzően nagyon készséges és önzetlen volt a segítségnyújtás. Azonban a koordináció részéről váratlanul és plusz megterheléssel járó feladatot nem mindig szívesen vállalták el.

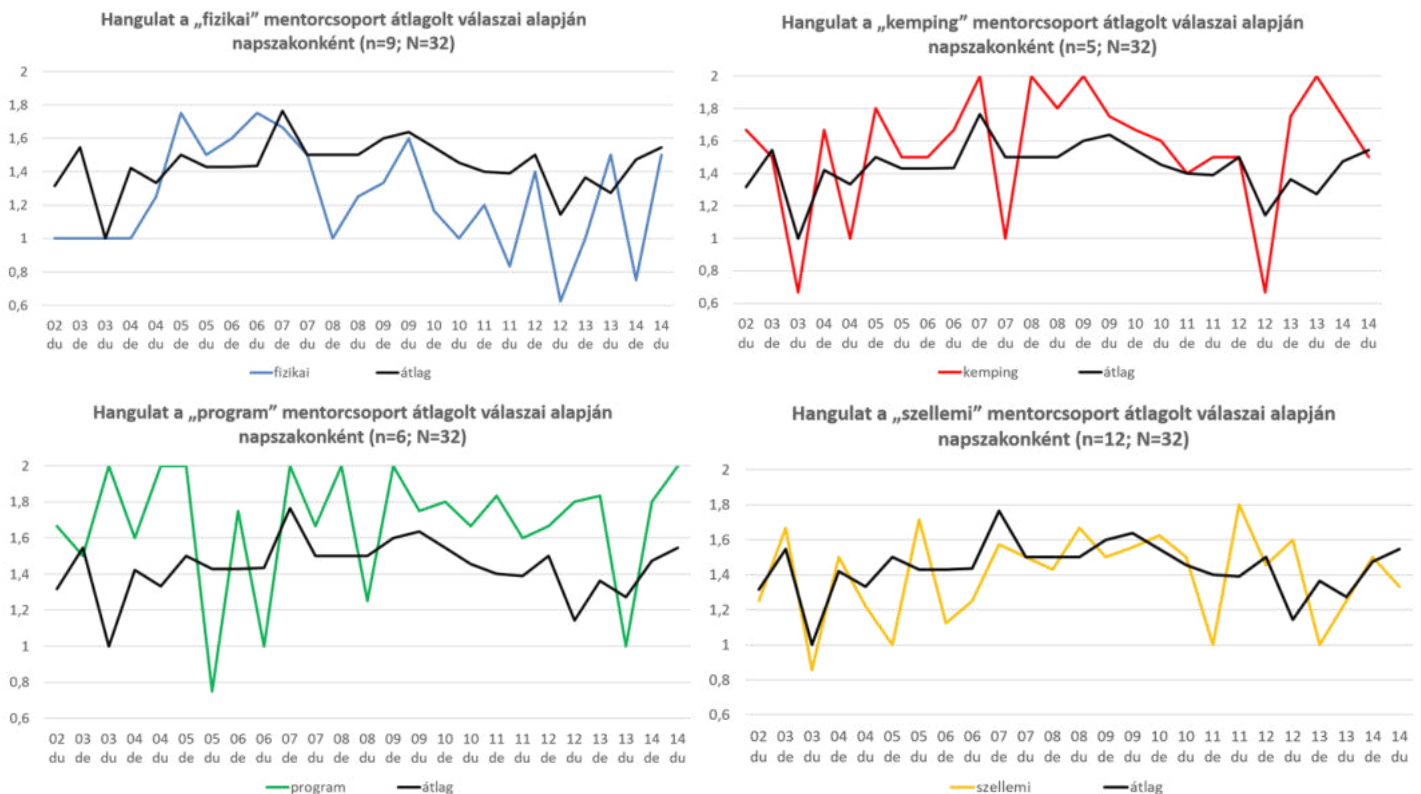
Az önkéntes munkavégzésre ható tényező: a hangulat

A fesztivál ideje alatt a résztvevő mentorok hangulatát alapvetően a következő tényezők határozták meg:

- *a feladatkör nehézsége:* a „fizikai” munka (mint például színpadépítés és -bontás) volt a legnehezebb, főleg a fesztivál elején és végén; a „program” és a „szellemi” csoportokba tartozók érezték magukat a legjobban; a „kemping” csoport tagjai számára a fesztivál elején volt megterhelő a munka, de a végére nagyon lazává vált,
- *a szezon-fáradtság:* az önkéntes program előírása szerint a mentoroknak legalább egy kifestiválón részt kell venniük a Sziget Fesztivál előtt, azonban két kifestiválón való részvétel jelentősen megterhelte a mentorok teherbíró képességét,
- *a fesztivál-fáradtság:* a fesztivál elején sokkal dinamikusabbak voltak a mentorok a fesztivál végéhez képest, amit jelentősen befolyásolt az is, hogy a mentoroknak már 4-6 nappal a fesztivál megkezdése előtt kint kellett lenniük a terepen ahhoz, hogy tudják fogadni önkénteseiket.

A hangulat alakulását naponta kétszer mértük: délelőtt és délután okosórán kellett kitölteniük egy rövid kérdőívet. A négy mentor-csoportban a hangulat az 1. ábrán látható módon alakult a fesztivál ideje alatt.

1. ábra A hangulat alakulása mentor-csoportonként az egyes napszakokban, a Sziget Fesztivál ideje alatt, 2018-ban.



Forrás: Az az adott csoportba sorolt mentorok átlagát (színes vonal) tükrözi az összes, 32 mentor átlagához (fekete vonal) képest. A hangulat alakulását naponta kétszer mértük az okosórán kitöltött kérdőív segítségével, a „Milyen volt a hangulat a csoportodban?” kérdéssel, 4 fokú skálán.

A mentor-csoportok létszáma: „fizikai” =9, „kemping” =5, „program” =6 és „szellemi” =12 fő.

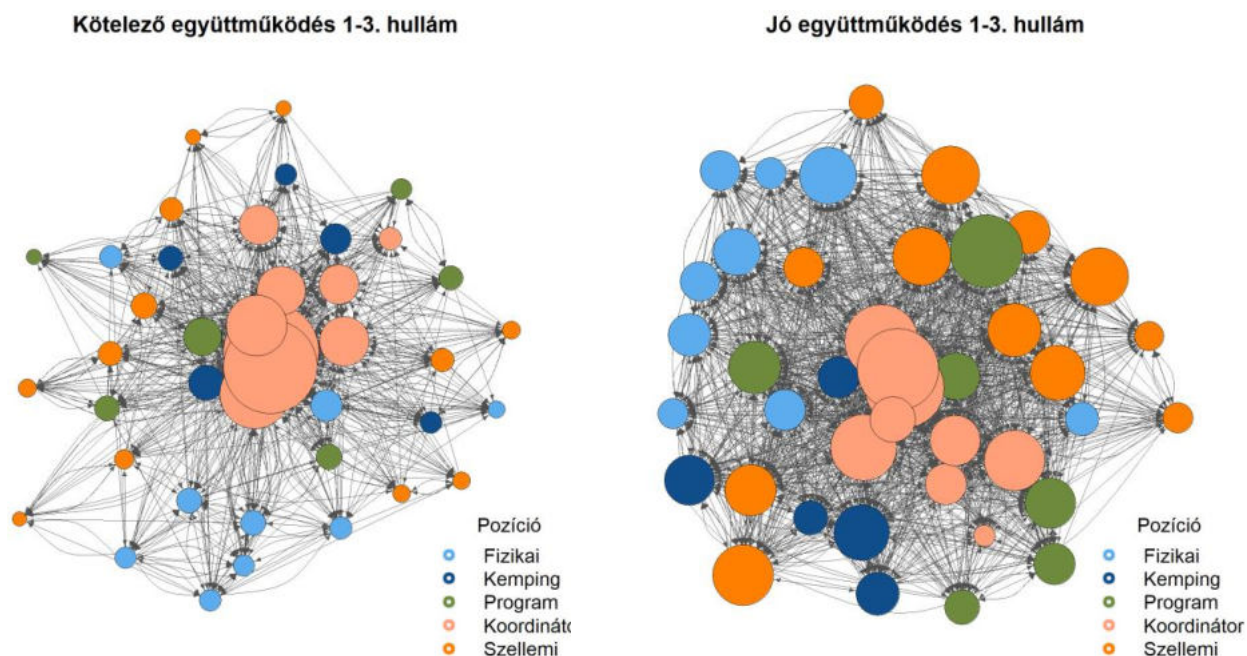
KAPCSOLATHÁLÓZATI SAJÁTOSSÁGOK, KUTATÁSI EREDMÉNYEK

Együttműködés

A formális és informális együttműködést a fesztivált megelőzően, közben és követően mértük, tableten kitöltött kérdőíves felmérés során, melyet összehasonlítottunk a munkahelyi elégedettségükkel és elköteleződésükkel (2. ábra). Az együttműködést a kapcsolathálózati kutatásokban alkalmazott névgeneráló kérdésekkel tártuk fel (a munkavégzésből fakadóan kivel kell, illetve kivel szeret együttműködni) a mentorok és koordinátorok esetében.

Eredményeink alapján a 2018-as Sziget Fesztivál koordinátorai és mentorai szorosan együttműködtek egymással. A mentoroknak kiemelt szerepük volt az együttműködés szempontjából, a mentorok „szellemi” munkacsoportjának több tagja is központi helyet foglalt el az együttműködési hálóban, nem voltak köztük perifériára szoruló egyének. A kutatás során a kötelező együttműködési háló sűrűsége, a jelölések száma csökkent (53 százalékról □ 27 százalékra □ 29 százalékra), ami részben magyarázható azzal, hogy az idő elteltével a feladatvégzés rutinosává vált a mentorok önállósodtak.

2. ábra A formális (kötelező) és informális együttműködés kapcsolathálója a koordinátorok és mentorok esetében a Sziget Fesztivált megelőzően, közben és végén, 2018-ban.



Forrás: Az ábrák a három adatfelvételi hullám eredményeit összegzik. A kötelező együttműködést a „Munkahelyi feladataiddal kapcsolatban kivel kell együttműködnöd?” kérdéssel mértük. A jó együttműködést a „Kivel szoktál együttműködni nem munkahelyi feladatokkal kapcsolatban?” kérdéssel mértük. A kötelező együttműködés hálósűrűsége 37 százalék, a jó együttműködésé 60 százalék.

Tapasztalataink alapján a fesztiválönkéntességben a mentor pozíció kiváló terepe a csapatmunka szabályainak elsajátításának, illetve a gyors reakciót igénylő környezethez való alkalmazkodásnak: „Az ember csapatban dolgozik, megtanulja, hogy hogyan kell kommunikálni másokkal, hogy el kell számolni tízíg és csak utána odaszólni valakinek, mert

különben abból egy komoly sértődés lesz. ...Igyekszem odafigyelni más emberekre - ha valami bajom van, az véletlenül se rajtuk csapódjon le.”¹¹

Ugyanakkor a csoportformálódás középtávú mechanizmusaira is fény derült: a klikkesedés témája ellentmondásos dimenziót alkot a kommunikációban, pozitív és negatív végpontokkal: *„Itt mindenki jóban van mindenkivel, nincs ilyen klikkesedés.” „Alapvetően csoportosulási kérdés, hogy biztos vagyok benne, hogy klikkesedik mindenki.” „Vannak csoportosulások, de ez nem abban merül ki, hogy másokkal nem is hajlandóak szóba állni.”¹²*

Elköteleződés

Az együttműködéssel kapcsolatban a munkahelyi elégedettséget és elköteleződést is mértük a fesztivált megelőzően, közben és azt követően, a tableten kitöltött kérdőíves felmérés során (3. ábra). Eredményeink alapján elmondható, hogy a mentorok és koordinátorok elégedettek és elkötelezettek mutatkoztak. Az elégedetlenség, ha meg is jelent, nem terjedt a hálóban, vagyis 3-4 esetről volt szó a különböző csoportokban. Az elköteleződés – az informális együttműködési hálóra vetítve – a munkahelyi elégedettséghez képest erősebbnek tűnt a három adatfelvételi hullám összesített adatai alapján.

A fiatalok tudatában voltak felelősségüknek és reflektáltak rá: *„Vannak a kötelességeim, és nekem ez van legelől, mert tudom, hogy én így ezt vállaltam.” „Majd hisztizek otthon, ha vége van.” „Önmagában kihívás, hogy egyedül kell koordinálnom egy harmincfős csapatot.”¹³*

Klasszikus – szülő-gyerek – és a modern, partneri attitűd is jelen volt a csoportvezetők hozzáállásában. *„Vigyázok az önkénteseimre, mintha a saját gyerekeim lennének.” „Gondoskodom tulajdonképpen a kisgyermekeimről.” „A kedvességem kifizetődött, mert most, ha már kérek tőlük valamit, nem az van, hogy nekiállnak hisztizni, hanem igyekeznek partnerként működni benne.”¹⁴*

¹¹ Idézet a mentorokkal készített interjúkból.

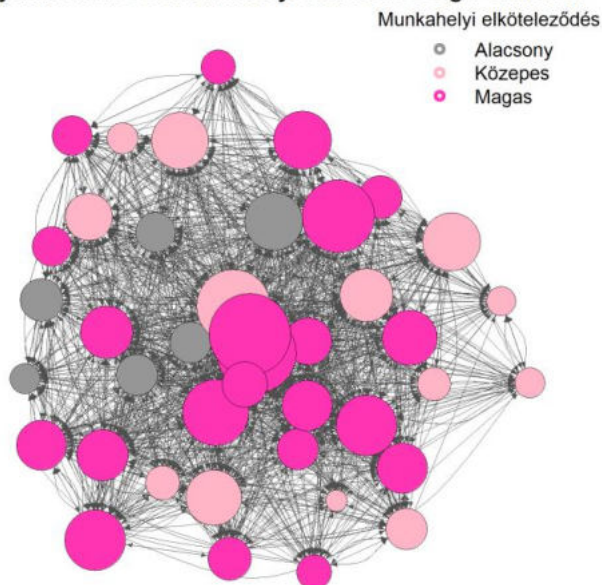
¹² Idézet a mentorokkal készített interjúkból.

¹³ Idézetek a mentorokkal készített interjúkból.

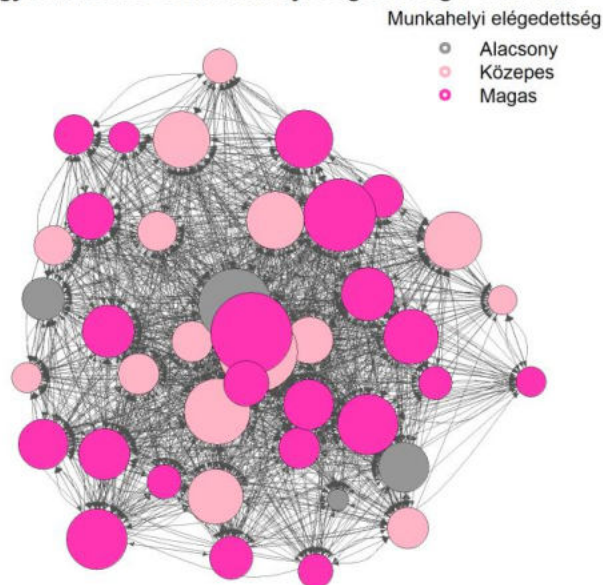
¹⁴ Idézetek a mentorokkal készített interjúkból

3. ábra Az elégedettség és elköteleződés az informális együttműködés kapcsolathálóójában a koordinátorok és mentorok esetében a Sziget Fesztivált megelőzően, közben és végén, 2018-ban.

Együttműködés és munkahelyi elkötelezettség 1-3. hullám



Együttműködés és munkahelyi elégedettség 1-3. hullám



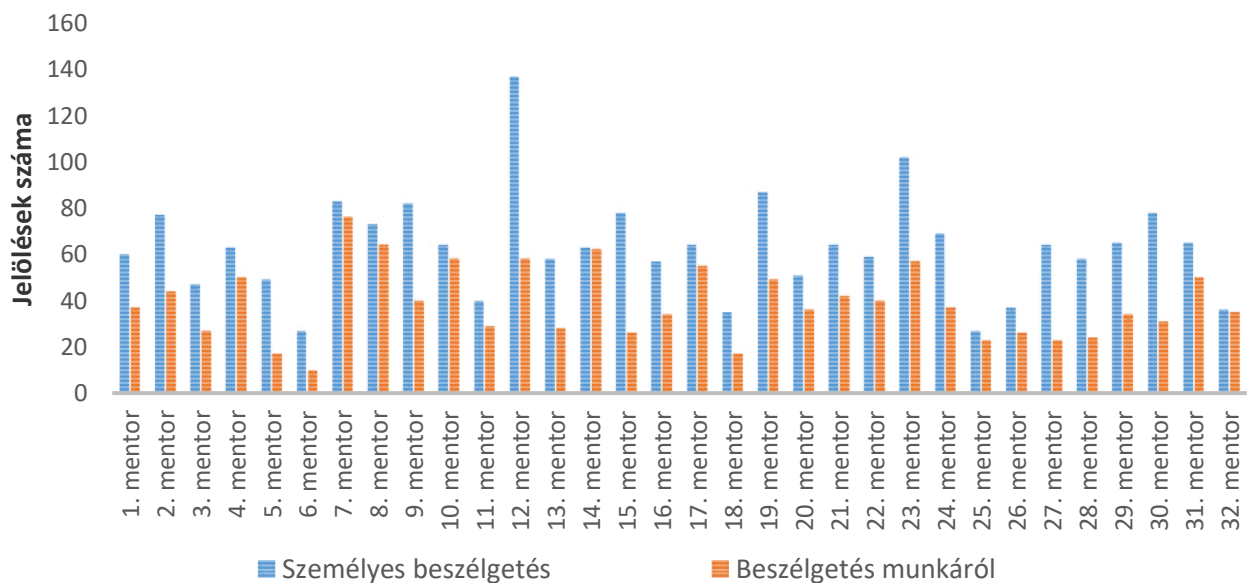
Forrás: Az ábrák a három adatfelvételi hullám eredményeit összegzik. Az elégedettséget és elköteleződést két kiterjedtebb kérdésblokkal mértük.

Kommunikáció

A mentorok formális és informális kommunikációját naponta kétszer kérdeztük meg a Sziget Fesztivál ideje alatt, az okosórákon történő kérdőíves felmérés során. Összesen 25 adatfelvételi pont keletkezett (augusztus 2. délután – augusztus 14. délután), melyeket 16:00-kor választottunk el egymástól (a 16:00 előttiakat délelőtti adatfelvételnek, a 16:00 utániakat délutáni adatfelvételnek tekintettük). A napi kérdőívek esetében a válaszadás körülbelül 80 százalékos volt, a szabadnapok és egyéb programok miatt ki nem töltött kérdőíveket hiányzó adatként tekintettük. Eredményeink azt mutatják, hogy a mentorok több jelölést kaptak és adtak a személyes beszélgetés hálóójában, mint a munka témájában. Mindez azt jelzi, hogy bár a mentorok csoportja egy konkrét feladat megoldása céljából szerveződött, a konkrét feladat megoldásán felül is intenzív kommunikációt folytattak egymással a hálózat szereplői. Továbbá, a személyes beszélgetések kialakulása nem feltétlen kötődött közvetlen módon munkával kapcsolódó beszélgetésekhez: bár megfigyelhető volt az együttjárás a kétféle kommunikáció között, ennek mértéke ingadozó és egyik mérési pontban sem volt kifejezetten erős. Volt egy-egy kiemelkedő szereplője a beszélgetések hálózatának, azonban senki sem szorult

perifériára, noha személyes beszélgetések szempontjából nagyobb volt a bejövő jelölések szórása a szereplők között, mint a munkahelyi témájú beszélgetések esetében. A teljes adatfelvétel idejére összegezve elmondható, hogy egy mentort átlagosan 63,1-szer jelöltek társai személyes beszélgetés szempontjából partnerként a fesztivál időszaka alatt ($SD=22,1$) és átlagosan 38,7-szer munkahelyi beszélgetés szempontjából ($SD=15,7$).

4. ábra A formális és informális beszélgetések megoszlása a mentorok esetében a Sziget Fesztivál ideje alatt, 2018-ban.



Forrás: Az ábrák az összes adatfelvételi pont eredményeit összegzik. A kérdőíveket minden nap délelőtt és délután okosórákon töltötték ki a résztvevők a „Kivel folytattál SZEMÉLYES beszélgetést az előző lekérdezés óta?“, illetve „Kivel folytattál MUNKAHELYI FELADATAIDDAL KAPCSOLATBAN beszélgetést az előző lekérdezés óta?“.

A kommunikációs csatornákat illetően, a mentorok előtérbe helyezték a gyors cset-csatornákat: Facebook csoportbeli cset, Messenger. Ezeken a csatornákon kifejezetten a munkával kapcsolatos információkat, illetve az üzenetekre adott reakciókat közölték, utóbbiaknak erős motivációs értéke is volt. Azonban a személyes kommunikációnak is nagy jelentősége volt, a mentorirodában sokat beszélgettek a munkáról és egymásról is: „Mindenkinek nagyon sok időt tölt a mentorirodában vagy környékén... Mi csináltunk olyat, hogy leültünk este páran pletykálni a sátor előtt, ki mit tud, és akkor meséltek. Azért már lement két fesztivál, vannak sztorik.”¹⁵

¹⁵ Idézet a mentorokkal készített interjúkból.

AZ ESETTANULMÁNY TANULSÁGAI, JAVASLATOK A SZERVEZETI VEZETŐK FELÉ

Eredményeink rávilágítottak arra, hogy a fesztivál önkéntes szervezetnek egyszerre kell megfelelnie egyéni szintű (önkéntesek, mentorok) és szervezeti szintű elvárásoknak.

Az egyéni szintű elvárások esetében a FÖK kifejezetten sok energiát fordított arra, hogy felmérje a programba jelentkezők életkorát, tudását, motivációját, képességeit és fizikai állapotát. Ezáltal próbálták biztosítani azt, hogy az önkéntesek és mentorok a számukra lehetséges legoptimálisabb munkabeosztást kapják. Az egyéni szintű elvárásokban előforduló eltéréseket a FÖK a transzparens kommunikációval biztosította, és igyekezett megfelelően tájékoztatni az önkéntes programban résztvevőket.

Szervezeti szinten azt tapasztaltuk, hogy bár a mentorok jóval többet „nyertek” a programtól a munkaerőpiacon is hasznosítható készségek elsajátítása szempontjából, ugyanakkor számukra sokkal fárasztóbb és terhelőbb volt a munka. A mentorok csupán 4 százalékát tették ki a teljes önkéntes csapatnak és ez a létszám kevésnek bizonyult. Bár nincs konkrét tapasztalatunk a mentorok optimális létszámát illetően egy önkéntes szervezetben, de úgy véljük, hogy szervezeti szinten a mentorok létszámának az egész önkéntes csapat körülbelül 10 százalékát kellene lefednie.

A Fesztivál Önkéntes Központ – mint önkénteseket foglalkoztató szervezet – roppant sajátos emocionális karakterisztikával jellemezhető a „munkáltatói márka” tekintetében, hiszen az önkéntesség (akár mint társadalmi cselekvés) is egy brand, a fesztivál is az, és a Sziget is. Így a munkavégzés aspektusából erőteljes love brand¹⁶ – szeretem-márka – jelenlétet tapasztalhatunk. Ennek értelmezésekor figyelembe kell venni a kutatás által érintett korosztálynak az átlagosnál intenzívebb emocionális és interperszonális késztetéseit, motivációit.

Éppen ezek a motivációk magyarázzák a munkavégzés során létrejövő, a kapcsolatháló alapján, a kapcsolatok és a teljes közösség szintjén is tapintható kohéziót. A kohézió igen értékes potenciál az önkéntesség területén, hiszen egyik meghatározó forrása a közös teljesítménynek, hatékonyságnak, sőt, akár a közösségen belüli értékszocializációnak is. Éppen ezért nem hagyható figyelmen kívül a kapcsolathálózati kutatás által feltárt formális és informális aspektus: ebből válik érthetővé, hogy az ilyen jellegű szervezetekhez nem

¹⁶ Love brand – olyan márka, melyet a fogyasztók szeretnek, emocionális kötődnek hozzá.

közelíthetünk a hagyományos, vertikális-horizontális megközelítéssel a hierarchia tekintetében. A lapos hierarchiában a mentor és az önkéntes interperszonális kapcsolata hordozza a top-down¹⁷ és bottom-up¹⁸ információáramlás általában több szinten megjelenő dinamikáját, így a konfliktusok kezelésének is más network-kontextusa lesz.

A mentor – önkéntes kapcsolat számos sajátossága tipizálható, általánosan megjelenőként jellemezhető. A középvezetői szinttel való azonosulás a feladattudatosságot növeli, a csapatmunkát elősegíti. Nagy létszámú önkéntesekkel működő szervezetek esetében a mentor szint működtetése elkerülhetetlen, hiszen javítja az információáramlást, a tudás-transzfert és segítségnyújtást. Ennek az ismeretnek a birtokában a feltárt kapcsolatok sokasága – vagyis maga a hálózat – is jobban értelmezhető, például a rejtett érzelmek, percepciók, attitűdök tekintetében.

A kapcsolathálózati elemzés elsődleges értéke abban van egy önkénteseket foglalkoztató szervezet számára is, hogy rámutat a klasszikus feladat-vezető és az érzelmi vezető funkcióinak az önkéntes-közösségben való megjelenésére, és ennek ismeretében sikeresebb és eredményesebb vezetői döntések alakíthatóak ki. Továbbá, a kapcsolatháló eredményeinek segítségével finomhangolható az interperszonális kötődésektől soha nem független szervezeti elköteleződés, és nemcsak a fesztiválhoz, hanem az elvégzett önkéntes munka magas színvonalához kapcsolódóan is. Ezeknek a közösségi értékeknek a rendszeres monitorozásával, vagyis az évente elvégzett kapcsolatháló kutatással kirajzolhatóak azok, a reputációt és hierarchiát leíró mintázatok, melyek figyelembevételével az önkéntes szervezetvezetése megfelelő döntéseket tud hozni – a szervezet és az önkéntesek közötti kooperáció optimalizálása érdekében.

IRODALOM

Cnaan, Ram A. – Cascio, Toni A. (1998): Performance and commitment: Issues in management of volunteers in human service organizations. *Journal of Social Service Research*, 24(3-4) pp. 1-37.

Frenette, Alexandre (2013): Making the intern economy: Role and career challenges of the music industry intern. *Work and Occupations*, 40(4) pp.364-397.

Gjelsvik, Martin (2002): Hotels as learning arenas. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2(1) pp. 31-48.

¹⁷ Top-down: felülről lefelé irányuló

¹⁸ Bottom-up: alulról felfelé irányuló

Joseph, John – Klingebiel, Ronald – Wilson, Alex James (2016): Organizational structure and performance feedback: Centralization, aspirations, and termination decisions. *Organization Science*, 27(5) pp. 1065-1083.

Morrison, Elizabeth Wolfe (2002): Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal*, 45(6) pp. 1149-1160.

ONLINE ÖNKÉNTESSÉG – A SEGÍTÉS 21. SZÁZADI FORMÁJA

MARKOS VALÉRIA¹

Filipa Silva – Teresa Proença – Marisa R. Ferreira (2018): Volunteers' perspective on online volunteering - a qualitative approach, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 15(2) pp. 531–552.

Kathrin Ackermann – Anita Manatschal (2018): Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared. Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared. *New Media and Society*, 20(12) pp. 4453-4472.

Jennifer Ihm (2017): Classifying and Relating Different Types of Online and Offline Volunteering. *Voluntas*, 28(1) pp. 400-419.

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.2.125-131>

Az internet és az információs technológia térnyerésével az online világ az élet egyre nagyobb területét áthatja, így a munkaerőpiac átalakulásában is jelentős változásokat tapasztalhatunk. Akár fizetett, akár fizetetlen munkáról beszélünk, az offline munkavégzést egyre több területen felváltja az online munkavégzés. Az önkéntes munkát vizsgáló kutatások többsége a személyes részvételen alapuló tevékenységeket vizsgálja, többek között az offline önkéntesek motivációit vagy a társadalmi háttérük jellemzőit. Az elmúlt években az egyre népszerűbbé váló online önkéntesség vizsgálata központi kutatási területté vált.

¹ Markos Valéria (PhD) szociológus, kutató-elemző, Kopp Mária Intézet a Népesedésért és a Családokért

A következőkben három nemzetközi tanulmány ismertetésével mutatjuk be az online önkéntesség jellemzőit, az önkéntesek motivációit és tapasztalatait, valamint az önkéntesek társadalmi háttérét. A tanulmányok kiválasztása kapcsán fontos szempont volt, hogy európai és Európán túli szerzők tanulmányait egyaránt ismertessük, így egy nemzetközileg átfogó képet kaphatunk az online önkéntességről a nemzetközi kutatási eredmények tükrében. A módszertan tekintetében kvalitatív és kvantitatív tanulmányokat egyaránt megcéloltunk. Mivel az online önkéntességgel kapcsolatban az utóbbi 5-6 évben jelentek meg rendszeres tanulmányok, így a 2017 után született munkákat részesítettük előnybe a recenzio során.

AZ ONLINE ÖNKÉNTESÉG MEGHATÁROZÁSA

Az alábbiakban a kiválasztott, három nemzetközi tanulmányban foglaltak alapján mutatjuk be az online önkéntesség legfőbb jellegzetességeit. Az önkéntesség tevékenységvégezés esetén különbséget tehetünk *formális és informális*, azaz valamilyen szervezethez kötődő, vagy szervezeten kívüli, a mindennapi életben végzett önkéntes tevékenységek között.

A csoportosítás egy másik szempontját az időráfordítás mértéke alkotja, azaz *rendszeres vagy alkalmi* önkéntes tevékenységvégezésről van-e szó. Rendszeresen önkénteskedőknek tekinthetjük azokat, akik havonta legalább egy alkalommal, legalább egy éven keresztül végeznek önkéntes tevékenységet, míg az alkalmi önkéntesség esetén ettől ritkább önkénteskedésről beszélünk.

Az önkéntesség csoportosítható a szerint is, hogy *online vagy offline* történik a tevékenységvégezés. Online önkéntességről akkor beszélünk, ha a végzett tevékenység részben vagy teljes egészében az online térben zajlik.

Ezek a csoportosítások természetesen egyszerre is jellemezhetik az önkéntességet, hiszen lehet szó formális, online önkéntességről vagy akár informális, offline önkéntességről is. A formális online önkéntesség esetén az önkéntes számára lehetőség nyílik arra, hogy akár otthonról végezzen segítő tevékenységet és támogasson valamilyen szervezetet. Az online önkéntesség azonban lehet informális önkéntesség is, mely során az önkéntes közvetlen módon vesz részt egy tevékenységekben az online térben.

A tanulmányok az online végezhető leggyakoribb önkéntes tevékenységek kapcsán az alábbiakat említették: felmérések készítése és adatok elemzése, közösségi oldalak és online tartalmak kezelése (hírlevelek, adatbázisok, weboldalak), Youtube oktatóanyagok és videók készítése, fordítási feladatok elvégzése, tanulmányírás, adatbázisok kezelése, programozás és

szoftverfejlesztés, könyvelés, marketing és menedzsment feladatok ellátása. Bármilyen feladatot is lát el az önkéntes, időráfordítást és gyakran szakmai tudást igényel részéről, de az is fontos, hogy a végzett tevékenységgel másokon segíthessen, a közösség profitálni tudjon belőle.

AZ ONLINE ÖNKÉNTESÉG ELŐNYEI

A tanulmányok szerzői az online önkéntesség egyik legnagyobb előnyének említették, hogy az online tér lehetőséget nyújt azoknak a személyeknek a bevonására is, akik fizikai vagy egyéb korlátok miatt nem tudnak csatlakozni egy-egy szervezet munkájához. Ilyen csoportok lehetnek a mozgásukban korlátozottak, az idős korosztály tagjai, az otthoni vagy munkahelyi kötelezettségük miatt kevésbé mobilisak, vagy azok, akik más településen vagy országban élnek, mint ahol az önkéntes tevékenység végezhető lenne. Az online önkéntesség rugalmasságot biztosít nem csak földrajzi értelemben, hanem időben is jobban összekapcsolható az egyén szabadidejével. Míg az offline önkéntesség többségében egy meghatározott időpontban végezhető, addig az online önkéntesség megvalósítása rugalmasabban alakítható.

Az online önkéntesség rugalmassága különösen vonzó lehet a fiatalok számára, akik oktatási intézmények tanulói, vagy szakmai karrierjük elején tartanak, és legfőképp a tapasztalatszerzés céljából önkénteskednek. Az ifjúsági életszakaszban, amelyet általában a fejlődés, az individualizációra való törekvés, a mobilitásra való nagyobb fokú hajlandóság jellemez, az online tér adta időbeli és helybeli rugalmasság kulcsfontosságú tényezővé válhat az önkéntes munkába való bevonásuk tekintetében.

A rugalmasságon és a hozzáférhetőségen túl az online önkéntes tevékenység a legtöbb esetben anonimitással is jár, melyet számos önkéntes az online önkéntesség pozitívumának tekint. Míg a személyes önkéntesség esetén nagyobb szükség van a szociális készségek alkalmazására, mint például a másokkal való együttműködés, konfliktuskezelési készség, csapatmunka készség, addig az online önkéntesség esetén az egyéni munkavégzés kerül előtérbe. Megjegyzendő, hogy ezáltal az elkötelezettség szintje alacsonyabbá is válhat (pl. kevésbé válhat fontossá a határidők pontos betartása, ha egyedül dolgozik az egyén), mint a face to face önkéntesség esetén.

Nem csak az egyének, de a szervezetek is profitálhatnak az online önkéntesekből, hiszen növelik a szervezet sokszínűségét, nyitottságát, új nézőpontokat, tudást, készségeket és képességeket visznek a szervezet életébe. Ez a plusz humán erőforrás a szervezet számára költséghatékonyságot is jelenthet, kevesebb fizetett munkaerőt. Olykor azonban további költséget is jelenthet az online önkéntesek fogadása, hiszen a segítő tevékenység különböző szoftverek használatát igényelheti, így a szervezetnek biztosítani kell számukra a folyamatos technikai feltételeket is.

AZ ONLINE ÖNKÉNTESÉG MOTIVÁCIÓI

Filipa Silva, Teresa Proença és Marisa R. Ferreira a „Volunteers’perspective on online volunteering - a qualitative approach” című tanulmányukban az online önkéntesség motivációit az alábbiakkal határozták meg: altruizmus, reciprocitás, e-empowerment és/vagy önmegvalósítás, társadalmi motivációk, tanulás és szabadság/rugalmasság.

A kvalitatív vizsgálat eredményei alapján a motivációk tekintetében az online önkéntesség esetén az altruista motivációk tűntek a legjellemzőbbnek, azaz, hogy az önkéntesek másokon segíthessenek, de gyakori motiváció volt a szakmai tapasztalatszerzés, készség- és képességfejlesztés is. Az e-empowerment vagy az önmegvalósítás szintén fontos motiváció, mivel hozzájárul ahhoz, hogy az egyén a személyes identitását kialakíthassa az önkéntesség által. Az online tér adta lehetőségek által az önkéntesek a személyiségük azon vonásait és azokat a tulajdonságaikat közvetíthetik a külvilág felé, melyeket a legfontosabbnak és legértékesebbnek tartanak. Így egy olyan új képet alkothatnak magukról, amely hozzájárulhat az önbecsülésük növeléséhez. Az online önkéntesség motivációi kapcsán a szociális tényezők kevésbé meghatározóak, ugyanakkor mégis jelen vannak. A válaszadók gyakran hiányolták a személyes találkozásokat, ami megnehezítette számukra az interperszonális kapcsolatok kialakítását. A rugalmasság és a szabadság egy új motivációs elem az online önkéntesség esetén, hiszen térben és időben is nagyobb szabadságot biztosít az önkéntesnek a virtuális tér. A sikeres online önkéntes programok során három fontos dologra hívják fel a figyelmet a szerzők: világos tervezés (a célok és az elvárások egyértelműek legyenek), rendszeres kommunikáció és felügyelet, valamint az eredményekből való tanulságok levonása. Mivel a szervezettel való kapcsolat minimális, vagyis általában a tevékenységek elvégzése nem igényel közvetlen kapcsolatot a szervezettel, így az e-vezető személye kiemelten fontos a munka megszervezése, irányítása és ellenőrzése miatt.

AZ ONLINE ÖNKÉNTESOK TÁRSADALMI JELLEMZŐI

Kathrin Ackermann és Anita Manatschal, „*Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared*” című tanulmányukban arra hívták fel a figyelmet, hogy az online önkéntesség demokratizálhatja az önkéntességhez való hozzáférést azáltal, hogy olyan személyek számára is vonzóvá teheti a tevékenységet, akik korábban nem önkénteskedtek.

A szerzők különböző társadalmi háttértényezők mentén, úgymint a nem, az életkor, az iskolázottság és a társas kapcsolatok, a bizalom szintje és a vallásosság, keresik a különbségeket az online és az offline önkéntesek csoportjai között.

A szerzők alapvető feltevése volt, hogy az offline önkéntes tevékenység megkövetel bizonyos szociodemográfiai tényezőket, erőforrásokat, társadalmi hálózatokat, valamint pszichológiai elkötelezettséget is. Úgy vélték, hogy ezek a tényezők jelentősen befolyásolják az önkéntességhez való hozzáférést, megerősíthetnek bizonyos társadalmi csoportokat, ugyanakkor bevonzhatnak és mobilissá is tehetnek bizonyos egyéneket. A 35 éven felüliek esetén az offline önkéntesek jellemzően nők, magasabb iskolai végzettséggel és szélesebb kapcsolati hálózattal rendelkeznek, vallásosak és a bizalmi szintjük is magasabb. A 35 évnél fiatalabbak esetén kizárólag a magasabb iskolai végzettség és a gyakoribb templomba járás mutatott pozitív összefüggést az offline önkéntességgel.

Ackermann és Manatschal szerint az online önkéntesség rugalmasságából és anonimitásából kifolyólag alacsonyabb szintű elköteleződéssel jár. Az önkéntességbe való bevonódáshoz nincs szükség széleskörű erőforrásokra, közösségi hálózatokra vagy pszichológiai elkötelezettségre. Eközben a technikai készségek és a digitális technológiához való bizonyos vonzalom még fontosabbá válik, ami megmagyarázza, hogy a fiatalok, mint „digitális bennszülöttek”, szívesebben vállalnak online önkéntes munkát. A 35 évnél fiatalabb korosztály körében a férfiak és a szélesebb kapcsolati hálózattal rendelkezők végeznek nagyobb eséllyel online önkéntes tevékenységet, a 35 évnél idősebbek esetén azonban a társas kapcsolatoknak már nem mutatkozott szignifikáns ereje.

Az önkéntesek harmadik kategóriája – az online és az offline önkéntesek mellett – azok, akik ötvözik az offline és az online önkéntességet. Jellemzően magasabb végzettséggel rendelkeztek, gyakoribb templomba járók, és magasabb bizalmi szint jellemezte őket, továbbá

a férfiak nagyobb eséllyel végeztek hibrid önkéntességet – bár a fiatalok esetén a nemi hatás nem érvényesült, ugyanakkor a szélesebb kapcsolati háló nagyobb szerepet játszott.

AZ ONLINE ÉS AZ OFFLINE ÖNKÉNTESÉG TÍPUSAI

Jennifer Ihm „Classifying and Relating Different Types of Online and Offline Volunteering” című tanulmányában az offline és az online térben önkénteskedők aktivitását és elkötelezettségét vizsgálta, mely alapján az offline önkéntesek négy, míg az online önkéntesek három csoportját különböztette meg. Az alacsony, közepes és magas szinten bevonódó önkéntesek mindkét csoportban kirajzolódtak. Az offline önkéntesek negyedik csoportját az állandó önkéntesek alkották.

Az alacsony szinten elkötelezettek csoportjába azok az önkéntesek tartoztak, akik kevés intézményben, kevés alkalommal és kevés ideig önkénteskedtek. Az önkéntesek többsége jellemzően nem tagja önkéntes szervezetnek. Ebbe a csoportba tartoztak az online önkéntesek 63 százaléka, míg az offline önkéntesek 57 százaléka.

A második csoport a középszinten elkötelezettek csoportja volt, akik valamivel több intézményben, gyakrabban és több ideig önkénteskedtek, mint az előző csoport tagjai. A középső csoportba tartozók alkották az online és az offline válaszadók negyedét.

A magas szintű online önkéntesek olyan aktív résztvevőkből álltak, akik számos szervezetnél önkénteskedtek, gyakran és hosszú ideig. Ők alkották az online válaszadók 11 százalékát, míg az offline válaszadók 12 százalékát.

Az online önkéntesek esetén a közepes és magas szinten elkötelezett önkéntesek csoportjába tartozók jellemzően több mint két szervezetben vettek részt, több mint három éven át. Ők képviselték az aktív online önkéntesek új csoportját, akik kihasználták a kortárs média előnyeit az önkéntes szerepvállalásuk során. Ugyanakkor a közepes és magas szinten elkötelezett önkéntesek közötti különbséget jelezte, hogy a magas szinten elkötelezettek csaknem háromszor olyan gyakran önkénteskedtek, mint a közép szinten elkötelezett csoport tagjai.

Az offline önkéntesek esetén a negyedik csoportot az állandó önkéntesek alkották, akik a többi csoporthoz képest jóval több intézményben önkénteskedtek, a leghosszabb ideig, több mint húsz évig. Ők az offline önkéntesek 5 százalékát tették ki.

Az offline és az online önkéntesség kapcsolatát is vizsgálta a szerző, ahol pozitív kapcsolatot fedezett fel. Megállapította, hogy azok, akik magas szinten vettek részt az egyik szférában, szintén magas szinten vonódtak be a másik szférába is. Az online szféra tehát nem

helyettesítette az offline önkéntességet. Az önkéntesség mindkét térben megjelenhetett akár párhuzamosan is kiegészítve egymást.

ÖSSZEGZÉS

Recenzióinkban az elmúlt évek három kiemelkedő nemzetközi tanulmányát tekintettük át, melyek az online önkéntesség megjelenését és jellemzőit vizsgálták. Megállapítottuk, hogy ez a csoport az önkéntesség jellemzőiben, az önkéntesek motivációiban és társadalmi háttérük mentén is különböztek az offline önkéntesektől.

Az online lehetőségek az önkéntesség terén olyan új lehetőségeket rejtenek, melyek új társadalmi csoportok befogadására képesek, rugalmasságával azokat is bevonhatja, akik korábban nem végeztek önkéntes munkát. A tanulmányok több olyan előnyt is hangsúlyoznak az online önkéntességnek, melyre az offline tér nem nyújt teret (jobban összeegyeztethető a szabadidővel, nagyobb fokú anonimitás, más készségeket igényel stb.). Az online és az offline önkéntesség között szoros és pozitív kapcsolat áll fent, az egyik szférában végzett tevékenység jól kiegészítheti a másik szférában végzett tevékenységet.

Összességében tehát megállapíthatjuk, hogy az online tér az önkéntesek bevonásában, toborzásában és az önkéntes tevékenységben való részvétel tekintetében, továbbá az önkéntes motivációk mentén új lehetőségeket teremt.