

AZ ÖNKÉNTESKÉPZÉSÉNEK ÁLTALÁNOS ÉS SPECIÁLIS PROBLÉMÁI, HATÉKONYSÁGA – KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A MENTÁLHIGIÉNÉS, EGÉSZSÉGÜGYI, SZOCIÁLIS SZERVEZETI SZINTŰ ÖNKÉNTESSEGRE

SZÜCS ORSOLYA¹

Absztrakt

Tanulmányok egész sora igazolja, hogy az önkéntesség mára már hazánkban is olyan jelentős és kutatott társadalmi szerepvállalás, melynek három évtizedre visszanyúló múltja, szakirodalmi, képzésrendszere van. Az önkéntesség továbbra sem csupán azért jelentős, mert a társadalom egyes területei másképpen nem tudnák fenntartani működésüket, nem lenne lehetőségük a fejlődésre, tevékenységük ellátására, hanem azért is, mert kiszolgálhatja azt az igényünket is, ami az alapszükségleteinken túl, magasabb szintű, spirituális vágyainkat elégíti ki. Az önkéntesség, az önkéntesek munkája különböző rétegekben, eltérő színtereken jelenik meg, számtalan nézőpont szerint lehetne definiálni. A jelen tanulmány célja ugyan nem ezek feltárása és bemutatása, de fontos megemlíteni ahhoz, hogy a tevékenységet képzés specifikus kontextusában bemutathassuk. Az önkéntesek oktatása, fejlesztése, rendszerbe integrálása bizonyos tevékenységi területeken ugyanis elengedhetetlenné vált ahhoz, hogy azok jól szervezett, minőségi, professzionális segítséggel reagálhassák le a felmerülő igényeket. Ugyanis, mára már az önkéntesek is olyan hozzáadott értékkel rendelkező munkát kell, hogy végezzenek az egészségügyi és szociális szolgáltatások terén, mint a fizetett szakembereknek. A tanulmányban egyfelől a pandémiás nyomás alatt lévő egészségügyi dolgozók és a szociális terület munkatársai számára segítséget nyújtó önkéntes szakemberek képzésének általános és speciális problémáit, hatékonyságát mutatom be, másfelől mindezt a szervezeti térben, a nonprofit szervezetfejlesztő-tanácsadók működésének területén vizsgálom meg. Az utóbbi területen tapasztaltak a képzés tekintetében ugyan pozitívak, a szolgáltatásra való igény még mindig alacsonyabb, mint a civil, szociális vagy egészségügyi területen tevékenykedő szervezetek esetében, ahol viszont a mindennapi túlélésért küzdenek és saját mikrokörnyezetükre fókuszálnak, ott továbbra is kevés energia, idő marad széleskörűbb, egységesebb struktúrában gondolkodni.

Kulcsszavak: önkéntesek oktatása, nonprofit szervezetfejlesztő-tanácsadás, önkéntesképzés, önkéntesoktatás, professzionális önkéntes segítő

¹ Szücs Orsolya mentálhigiénés és szervezetfejlesztő szakember, tréner, mediátor, gyász és veszteség tanácsadó, pszichodráma vezető, HR vezető, családterapeuta jelölt, Pronon Civil Szervezet- és Közösségfejlesztő Alapítvány, Creado Hungarica Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

General and specific problems and the effectiveness of training volunteers – particularly in mental health, healthcare, social organization level

Orsolya Szücs

Abstract

A series of studies prove that volunteering is a significant and well-studied social responsibility, which has a history, literature, and a training system that goes back three decades. Volunteering is important not only to maintain and develop certain areas society would otherwise not be able to manage, but it can also satisfy our needs on a higher-level: the spiritual desires beyond our basic needs. Volunteering, the work of volunteers, can appear in different layers, in different areas, and it can be defined from multiple aspects. The purpose of this study is not to explore and present these aspects however, it is important to mention them to present the activity in a specific training context. The education, the development, and the integration of volunteers into the system in certain areas has become essential for them to be able to respond to emerging needs with well-organized and high-quality professional assistance. This is essential since nowadays volunteers must perform the same level of value-added work in health and social services as paid professionals. In this study, on the one hand, I present the general and special problems and the effectiveness of the training of volunteer professionals who provide assistance to healthcare workers and social workers under the pressure of the pandemics, and on the other hand, I examine all of this in the organizational space, in the area of the operation of nonprofit organization development consultants. While the experiences in the latter field are positive in terms of training, the demand for this service is still lower than in the case of organizations operating in the civil, social, or healthcare fields where they still struggle for survival, focus on their micro-environment, and have little energy and time left to think in a more holistic or unified structure.

Keywords: training of volunteers, nonprofit organization development consulting, volunteer training, professional volunteer helper

BEVEZETÉS

Kell-e az önkénteseket képezni, ha már rendelkeznek a megfelelő önkéntes-attitűddel vagy elég csupán jószándékú, segíteni vágyó embereket toborozni és betanítani? Mitől válik valaki jó segítőtvé és számít-e, hogy milyen szakirányú végzettséggel rendelkezik? Fontos-e egy szervezet számára, hogy képezze az önként jelentkező segítőt és ha igen, közülük kiket és főként hogyan? Tanítsuk, oktassuk vagy fejlesszük-e az arra érdemes jelölteket? Mitől lesz valaki arra alkalmas, hogy mentálhigiénés, egészségügyi vagy szociális területen legyen önkéntes segítőt?

Méltatlanul keveset kutatott és publikált téma az önkéntesek képzése, oktatása, pedig rengeteg a válaszra váró felvetés, és nagy szükség lenne ezen területek vizsgálatára. Egyfelől

érhető, hiszen olyan ez, mintha arról kellene értekezni, hogy hogyan tanítsunk be valakit egy adott munkakörre, amit másnapról végeznie kell. Másfelől azért is fontos lenne, ha több figyelmet kapna ez a terület, mert a világban körülöttünk zajló események minden eddiginél jobban indokolják az egymás felé fordulást, az összefogást. Talán még soha nem volt ennyire szükségünk az empátiára és kapcsolódásra, mint napjainkban. Ugyanakkor nem biztos, hogy ehhez elegendő, ha csak a megfelelő attitűddel, érzékenységgel rendelkezünk.

A segítségnyújtás egyik formája a társadalmi szerepvállalás, a bajbajutottak – személyek vagy szervezetek – megsegítése, támogatása, fejlesztése. A segítségnyújtásban kifejeződő társadalmi támogató kapcsolatok „aranyszabálya” a kölcsönösség – vagyis a bizalom abban, hogy az adott támogatást egyszer majd visszkapjuk – aminek háttérében egyaránt állhat norma vagy önérdék is (Plickert et al. 2007). Ennek alapja az a vallásetikai tanítás, hogy „Tégy úgy másokkal, ahogy Te szeretnéd, hogy veled tegyenek.”

A másik formája a nem viszonyossági kapcsolatokban ölthet testet, amikor a segítségnyújtás egyirányú, és státusz-kötött folyamat, amelyet mozgathat a caritas, az altruizmus vagy a filantrópia, a társadalmi státuszhoz fűződő elvárás, de a társadalmi presztízs is.

Mindehhez elengedhetetlenül szükség van folyamatos attitűdformálásra, és kijelenthető, hogy az elmúlt három évtizedben komoly változások mentek végbe e téren Magyarországon is. Az internetes böngészők keresőjébe beírva tucatszám villannak fel a különböző alapítványok, önkéntestoborzással és képzéssel foglalkozó civil szervezetek oldalai, akik azt az ígéretet adják, hogy szinte bárki bekapcsolódhat a különböző civil-nonprofit aktivitásokba, hozzájárulhat a változások eléréséhez, a társadalmi nehézségek bizonyos szintű orvosolásához, az élhetőbb jövőhöz.

Mind a gyakorlat, mind pedig az önkéntes-statisztikai eredmények visszaigazolják², hogy egyre többen dolgoznak szívesen önkéntesként, hogy felhasználják tapasztalataikat, kielégítsék azon igényüket, hogy tehetnek valamit másokért, a fejlődésért, hogy segíthessenek. Azaz szabad akaratból, egyéni választás és motiváció alapján, a pénzügyi haszonszerzés szándéka nélkül végeznek más személy, személyek vagy a közösség javát szolgálva társadalmilag is hasznos

² Magyarországon a 2020-as eredmények szerint a szervezetekhez kötődő, formális önkéntesek száma meghaladta 300. 000-et. (Nonprofit szervezetek Magyarországon, 2022.). A formális és informális önkéntesek számát mérő másik felmérés szerint, Magyarországon minden harmadik 15-75 év közötti állampolgár végzett már önkéntes munkát, ami közel 2,2 millió embert jelentett.

tevékenységet, mellyel akár az esélyegyenlőség fejlesztése, a társadalmi kirekesztődés csökkentése, a szolidaritás, az állampolgári elkötelezettség és felelősségvállalás kifejeződése, vagy akár a munkaerőpiaci reintegráció is megvalósulhatnak³. Vitathatatlan, hogy amikor egy-egy kezdeményezés megvalósul, azzal értéket teremtünk, kapcsolódunk egymáshoz, a világot jobb helyé tesszük.

A mentálhigiénés segítségnyújtás több szintéren, számtalan formában megnyilvánulhat. „A segítő kapcsolatok általában kétszemélyes helyzetre vonatkoznak, ahol az egyik fél a segítő, a másik fél pedig a segítséget kérő, a bajba jutott ember. E kapcsolati forma elmélyült, személyes viszony, a szó gyógyító erejére és az érzelmi szintű önmegértésre alapoz.” (Tomcsányi – Fodor 1995:1). Leginkább terápiás vagy professzionális segítőbeszélgetés kontextusában említjük, mégis kijelenthetjük, hogy a tágabb értelemben vett segítséget az emberekkel foglalkozó különböző szakterületek képviselői is alkalmazhatják egyéni és szervezeti szinten egyaránt.

A segítő foglalkozásúaknak a segítő kapcsolatra történő felkészítésére a nyugati társadalmakban különösen hangsúlyt fektetnek. Az Egyesült Államokban az egészségvédelemben már a hetvenes években, több mint háromszázezer pszichológiai módszerekkel felkészített laikust foglalkoztattak.

A kutatások szerint a laikus segítők nagyobb érdeklődést, magasabb szintű elkötelezettséget mutattak a professzionálisoknál, sokkal inkább optimistának mutatkoznak, kevésbé diagnosztizálnak, stigmatizálnak, fogékonyabbak az érzelmekre, könnyebben kapcsolódnak. Valószínűleg ők a professzionális segítők új típusai (Tomcsányi – Fodor 1995). Őket és a velük való munka lehetőségeit szeretném ebben az írásban – képzési szempontból – gondolatébresztő kérdések mentén bemutatni egy civil és egy nonprofit szervezetfejlesztő-tanácsadókat képző szervezetben végzett oktatói tapasztalataimat megosztva.

Betekintést nyerni és mélységeiben megismerni egy szervezet konkrét munkáját, azon kívül, hogy megtekintjük a honlapját, elolvassuk a „rólunk” fülecske alatt írtakat, leginkább úgy lehetséges, ha részt veszünk annak munkájában, hétköznapi szinten, közelről látjuk a működését, saját tapasztalatokat, élményeket gyűjtünk mindennapjaiból. Érvényes ez akár egy óvodában, akár egy nagyvállalatnál, kórházban vagy egy civil-nonprofit szervezetben.

³ Nemzeti Önkéntes Stratégia (2012)

<https://2010-2014.kormany.hu/download/4/98/d0000/%C3%96nk%C3%A9ntes%20strat%C3%A9gia.pdf>

Tanulmányom, célkitűzését tekintve, az önkéntesek képzésének általános és speciális problémáinak, hatékonyságának témakörével foglalkozik, és annál a két szervezetnél vizsgálom, amelynek önkéntesként is és oktatóként is részt vehettem a munkájában.

Az esettanulmány megírására is e két szervezeti együttműködésben való részvételem inspirált. Az 1991-ben Kopp Mária alapította Végeken Egészséglélektani Alapítvány⁴, a pszichés, pszichoszociális problémák, a lelki egészségvédelem, az egészség-promóció, a lelki egészség fejlesztésére. A 'végeken' tevékenykedő civil szervezet kifejezetten arra fókuszál, hogy a vidék Magyarországon kapjon, kaphasson szakmai és közösségi támogatást, a világjárvány kitörésekor szinte elsőként reagált a hirtelen jött krízishelyzetre. Ennek a szerveződésnek első lépéseit jómagam is kísérhettem, részt vehettem az önkéntesek munkájának szervezésében és később az oktatásukban is. Mielőtt a cikk megírásába belefogtam, a szervezet egyik munkatársával⁵ hosszasan beszélgettünk a közösen megélt tapasztalatainkról, a hazai, mentálhigiénés önkéntesek oktatásának lehetőségeiről, hatékonyságáról és nehézségeiről. Ennek kapcsán erősödött meg bennem az a megállapítás, hogy valóban méltatlanul keveset foglalkozunk az önkéntes kiválasztás és képzés témakörével.

A másik – munkámat inspiráló – szervezeti együttműködésem a 2017 őszén alakult Pronon Civil Szervezet- és Közösségfejlesztő Alapítványnál végzett tevékenységem. Az alapítvány azzal a céllal jött létre, hogy a vezetéstudomány, szervezetfejlesztés, vezetési és szervezeti tanácsadás gyakorlatát eljuttathassa a társadalmilag hasznos tevékenységet végző szervezetek részére, azaz nagyon drága, nehezen megfizethető tudást vigyen oda, ahol a szükség nagy, de a ráfordítható pénz kevés, olykor egyáltalán nincs, és hogy a szervezetfejlesztési tanácsadásban részesülők körét kibővítsék a forprofit nagyvállalatokról a civil-nonprofit szféra felé. Az egyes szervezetek támogatása mellett a civil szerveződések, közösségek közötti párbeszédet elősegítse és ösztönözze a hasonló szellemiségű szervezetek összekötésével, a közös ügyért dolgozók közötti közvetítéssel, így a „jó ügyeket” szolgáló adományok, pénzügyi támogatások valóban hasznos felhasználását segítse, azaz a szponzorokat, az adományozó szervezeteket és az egyéneket is segítse abban, hogy társadalmi

⁴ <https://vegeken.hu/vegeken-egeszseglelektani-alapitvany/>

⁵ Hal Melinda klinikai szakpszichológus, közgazdász, egyetemi oktató kolléganőmmel, akivel egy képzésen ismertük meg egymást. Ő már akkor aktívan részt vett több önkéntes szervezet munkájában, elkötelezetten dolgozott az ifjúságvédelemben, innovatív és úttörő munkájáért számos elismerésben részesült.

hozzájárulásuk általuk is támogatandó ügy előmozdítását szolgálja. Tevékenységével elsősorban az egyházi, a civil és szociális szférában, az oktatás és egészségügy területén társadalmilag hasznos tevékenységet végző személyek és nonprofit szervezetek részére nyújt szervezet- és vezetői készségfejlesztési támogatást és képzést.

Tanulmányom négy fő részből áll, amit az önkéntessé válás általános és speciális problémáinak bemutatásával kezdek, a kiválasztás és a társadalmi felelősségvállalás nehézségei felől megközelítve. Kitérek az alulról szerveződő folyamatok és a közösségi médiamegjelenésének hatásaira, a fentről kapcsolódó támogatói rendszer hiányosságainak következményeire, illetve arra, hogy mikor, milyen esetben elengedhetetlen, hogy a segítő speciális szakmai képzettséggel rendelkezzen.

A második fejezetben példák és esetek elemzése mentén mutatom be a segítségnyújtás lehetőségeit és kihívásait, két kezdeményezés, a Fotel projekt és a CallForHelp munkájának ismertetésével. A toborzásra és képzésre, az ezek kapcsán felmerülő elakadásokra, a határképzés és tartás és az önismeret jelentőségére kívánom felhívni a figyelmet. Vizsgálom, hol kezdődik az önmegvalósítás és hol a professzionális kísérés és milyen károkat okozhat mindez, ha nincs szabályozva és monitorozva.

A harmadik részben az önkéntesképzés egy új dimenziójának szentelek egy fejezet, melyben a Pronon Alapítvány képzésén és társadalmilag jelentős kezdeményezésén keresztül mutatok be egy olyan lehetőséget, ami szervezeti szinten igyekszik önkéntes szolgáltatást nyújtani azzal, hogy az egyéni szintű fejlődés eredménye a szervezet működésének szintjén is láthatóvá, érzékelhetővé válik. A tanulmány zárásaként összegzem a tanulságokat és rátekintek a megvalósult kezdeményezések hatékonyságára, további lehetőségeire.

AZ ÖNKÉNTESSÉ VÁLÁS ÁLTALÁNOS ÉS SPECIÁLIS PROBLÉMÁI

Általános problémák – az önkéntesség társadalmi köztudatban való helye és elismerése

Elsőként a kiválasztás általános problémáját emelném ki. A hazai társadalmi, közösségi felelősségvállalás alig harminc éve gyakorlat, elmélet, szakmai és tudományos diskusszió tárgya. Az első tíz év a fogalom meghonosodásáról szólt, így alig húsz éve vannak szakmai módszertanok a gyakorlatban tanulás módszertana mellett.

Nemzetközi összehasonlításban Magyarországon közepesen alacsony (35 százalék) az önkéntesek népességen belüli aránya (Bartal 2019). Országonként más-más az a kulturális és

történelmi háttér, amiben szerveződnek ezek a tevékenységek és mást gondolnak arról, hogy mit is jelent az önkéntesség, noha a definíciós kritériumok azonosak.

Az informális önkéntesség aránya Magyarországon is nagyon magas. Alapvető probléma, hogy ezek alulról szerveződő aktivitások (szomszédsági segítségnyújtások, kisebb közösségi, „világi” vagy egyházi csoportok) szinte „láthatatlanok” (Bartal 2019). Az alulról szerveződő önkéntes aktivitások fő jellemzője, az időlegesség, sok esetben az ad hoc jelleg, valamint az előzetes gyakorlat hiánya. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy a pont ezen jellemzők vezethetnek oda, hogy az alulról szerveződő aktivitások egy idő után elhalnak. Ezért fontos lenne, hogy ezeket az aktivitásokat is segítse valamilyen szakmai, szervezeti támogatói rendszer. „Lentről” mindig nehezebb lesz „felfelé” nyúlni, mint fentről lehajolni. Egymás nélkül ez nagyon nehezen megy, pedig a megfelelően támogatott, alulról szerveződő önkéntes aktivitásokra, mint közösségi erőforrásra rendkívül nagy lenne az igény, különösen az ország hátrányos helyzetű településein.

Speciális problémák – különös tekintettel az egészségügyi, mentálhigiénés és szociális területek önkéntesire

Amikor az önkéntes munkát elkezdjük szintekre bontani, láthatjuk, hogy megérintjük, aktivizáljuk a segíteni vágyókat, ami mindenképpen örömteli, ám egyes ágazatokban – a mentálhigiénés, az egészségügyi, és a szociális szolgáltatások terén – ez egy speciális munka, mely eltér azoktól a tevékenységektől, ahol például nem feltétel az önkéntes lelki egészsége, ahol nem kell lelki támaszt és folyamatos figyelmet nyújtania. Hiszen nem mehet mindenki mentősnek, tűzoltónak vagy nővérnek, lelki- vagy szociális gondozónak. Ezek olyan segítő szakmák, amelyek speciális végzettséget, tudást, képességet és mentális helytállást igényelnek. Krízishelyzetben maximális mentális figyelemmel kell jelen lenni és ezt tényleg csak az tudja megtenni, akinek a mentális egészsége is „rendben” van. Nem mindenki tud segíteni egy lelki probléma megoldásában, annak ellenére, hogy többen képesek lennének erre az átlagemberek közül is, de őket sok esetben vagy nem éri el a hívás, vagy nem érinti meg a figyelmüket, nincs rá idejük, kapacitásuk.

Ezen a ponton szükséges megemlíteni a közösségi médiák megjelenését és hatását az önkéntes, segítő aktivitásokra, tevékenységekre. Megjelenésük előtt főként helyben, mikrokörnyezetben alakultak ezek a segítőaktivitások önkéntes csoportok. Véleményem

szerint manapság négy probléma merül fel a közösségi médiák oldalain megjelenő önkéntes, segítő csoportokkal:

- A mentálhigiéné és a pszichológia területén működő segítő szakemberek küzdenek a hitelességünkért, hiszen igyekeznek rendszer szinten kiképződni és szakmai társaságokba tömörülni, amelyek biztosítják a hitelességet és a kontrollt is.
- Ugyanakkor általános tapasztalat, hogy az átlagember – ha segítségre van szüksége – ma már sokkal inkább a közösségi médiához fordul először. Ezért ez a kereslet megteremti a közösségi média felületeken keresztül a kínálati oldalt – az „önjelölt” segítőök világát – hiszen gyorsan elérhető, és nem is kell különösebben utánajárni. Az átlag közösségi médiát használó ember számára ugyanakkor nem mindig egyértelmű, hogy az így elérhető mentálhigiénés és pszichológiai szolgáltatások esetén hol és milyen minőségi segítséget kap, hiszen a felkínált segítségek mögül sok esetben hiányzik a szakmai kontroll.
- Dolgozatom arról is szól, hogy miként lehetne minőségi segítőket kiképezni az önkéntes szervezeteknél. Sajnos egyre többször tapasztalható, hogy a jó segítőök (és szakemberek) a minőségi önkéntes szerveződésekbe már nem jutnak el, mert a közösségi média ad hoc szerveződései rendszertelenül, sok esetben szerevezetlenül, rövidebb-hosszabb távon lekötik ezeknek az embereknek a segítő energiáit.
- Manapság egyre nagyobb értéke van és lesz annak, hogy még mindig vannak (és remélhetőleg lesznek is) olyan emberek, akik a szabadidejüket mások segítésére áldozzák. Ugyanakkor még mindig nagyon kevés az olyan hiteles média felület, ami eljutna ezekhez a segítőszándékú emberekhez. Így aztán jön a „könnyebb ellenállás” és csatlakozik egy közösségi oldalon található felülethez, amely mögött esetlegesen nincs hiteles tevékenység, szakmai munka, csak igen gyakran „adatgyűjtés”. Nincs ma egy olyan szervezet, amely ezeket az informális szerveződések monitorozná, kitisztítaná, rendszerbe helyezné.

PÉLDÁK ÉS ESETEK A MENTÁLHIGIÉNÉS ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉGEKRE

Önkéntes segítők jelenléte a „társadalmi térben”: Fotel projekt – „Gyere ülj le és mesélj!”

A mentálhigiénés segítségnyújtás területén működő alulról jövő kezdeményezések egyik kiváló példája a Fotel Projekt – Gyere, ülj le és mesélj!⁶ elnevezést kapta, melyet segítő szakemberek⁷ hívtak életre, építettek ki országos szinten és vonzottak be szakirányú képzéseken végzett önkéntes szakemberek tucatjait a programba, akik megtisztelőnek érezték a projektfelkérést és csatlakoztak a csapathoz, ahogy tették ezt a projektnek otthont adó helyszínek is.

A Fotel Projekt célja nem volt más, mint felhívni a figyelmet a pszichológia széles tárházára, a módszerek sokaságára, a segítőként dolgozók természetes, emberi jelenlétére az életünkben. Kísérletet tettek arra, hogy felszabadítsák a negatív beidegződésektől a pszichológushoz, segítőhöz járás misztériumát és népszerűsítsék az önismereti utakat, mint az önsegítés, önmagunkért felelősségvállalás lehetőségét. Országos kitelepüléseket szerveztek több közkedvelt térre, két kényelmes fotelbe és meghívták az embereket, hogy kóstoljanak bele a segítőbeszélgetés erejébe, lehetőségeibe, próbálják ki, üljenek bele a „beszélgetős” fotelbe.

A mai pszichológia széles tárházzal rendelkezik ezen a területen, mindannyian megtalálhatjuk a hozzánk közel álló irányzatokat, módszereket, melyhez a projekt a szakember-csapatot, a helyszínt adja, a többi a nyitottságon múlik, hogy tudunk-e, merünk-e élni az ilyesfajta lehetőségekkel.

A COVID-19-járvány ugyan hosszabb időre elsodorta ezt a kiváló kezdeményezést, de nagy örömmel idén augusztus végén ismét be lehetett ülni a piros fotelekbe, igaz, jelenleg még csak Budapesten, de reményeink szerint a kezdeményezés ismét felvirágozik majd az ország több pontján.

Ez a fajta szerveződés számomra, valahol középen helyezkedik el azon a skálán, ahol az egyik véglet a folyamat közbeni tanulás, „megyünk és csináljuk, majd alakul” felütéssel, míg a másik véglet a szervezett, esetleg központosított, strukturált rendszerbe helyezett, képzéssel, felkészítéssel megszervezett, akár intézményesen felépített működés. Itt a rendszert és a

⁶ <https://www.facebook.com/fotelproject1>

⁷ Pilisi Konrád, Tóth Szilvia és Visi Márton segítő szakemberek

szervezettséget az adja, hogy bemeneti feltétel a képzettség, a gyakorlat, a referenciamunkák, az önkéntesek önmaguk felelnek a munkájuk minőségéért, a fejlődésükért, önismeretükért, a keretek adottak számukra. Itt jó eséllyel megvan a minőségi garancia, a környezet kialakítására és a program népszerűsítésére kell energiát fordítani. Mindezért is, részt venni ebben, rendkívül hálás feladat.

Mentálhigiénés önkéntes segítők: CallForHelp – „Hívj, ha baj van! – a hadra fogott éter”

A mentálhigiénés önkéntes segítők képzése során – véleményem szerint – először is a valódi áttörést az jelentené, hogy a képzésekre jelentkezők kiválasztása egy releváns, egységesebb rendszer alkalmazásával történjen. Nem cél, hogy minden önkéntes, aki ilyen szolgálatra jelentkezik, krízisintervenciót, segítséget nyújtson, hanem sokkal inkább a folyamatokra intenzíven figyelmet fordító emberekre lenne szükség, akik ismerik és felméri az önkéntesek képességeit, készségeit, lelki egészségét, mert segíteni sokan akarnak, de mentális-lelki egészségük például nem teszi alkalmassá őket speciális területeken való segítségnyújtásra.

Mindezen fentebbi felvetések már a képzési rendszer egy következő szintű problémakörét érintik (a kiválasztás nehézségeit követően), amelyet a Végeken Egészséglélektani Alapítvány által létrehozott CallForHelp munkacsoport életre hívásán és működésén keresztül szeretnék bemutatni.

A Végeken Egészséglélektani Alapítvány hitvallása, hogy a lelki egészséggel nem csak akkor kell foglalkozni, amikor annak hiánya megnyilvánul valamilyen testi vagy lelki problémában, hanem a mentálhigiénés prevenció, a lelki egészség fenntartása, az egyik legfontosabb teendő egyéni és társadalmi szinten egyaránt.

A COVID-19 járványhelyzet kihirdetésekor az alapítvány elsők között reagált a kialakult krízishelyzetre. Telefonvonalakat indított a megnövekedett terhelés alatt lévő egészségügyi dolgozóknak és a szociális terület munkatársainak. Életre hívta egyrészt a CallForHelp-Kolléga lelki elsősegély telefonvonalakat a nagy nyomás alatt dolgozó szakembereknek és a társadalom nehéz helyzetben lévő csoportjainak a fokozottan jelentkező lelki megterhelés, a bezártság, az izoláció, az új élethelyzet következményeinek megsegítésére, a társadalmi és egyéni krízishelyzet enyhítésére, a súlyos állapot kialakulásának megelőzésére. Másrészt, a CallForHelp – Kortalanul vonal minden korosztályt és családot támogatott, a telefonos segítségnyújtáson kívül chaten és emailben is.

A telefonvonalakkal egyidőben létrejött a callforhelp.hu weboldal is, mellyel a lakosság számára tették hozzáférhetővé a pandémiás helyzetben kialakult segítő szervezeteket és az általuk nyújtott szolgáltatásokat.

Valódi összefogás és példátlanul gyors reakció volt ez a kialakult válsághelyzetben. Felsorakoztatták a frissen alakult segítő szervezeteket, lelki elsősegély telefonvonalakat és online kezdeményezéseket, önkéntes felajánlásokat tettek elérhetővé a lakosság számára. A megbízható, minőségileg garantált információk, ingyenes online lehetőségek és kezdeményezések összegyűjtése, elérhetővé tétele online elérhető eszközökkel segítette meg az arra rászorulókat.

A kezdeményezés minőségéért az alapítvány komoly infrastruktúrát mozdított meg a rendszer kiépítésekor a szakemberek felvételére és az önkéntesek képzésére.⁸ Az oktatás során krízisintervenciót, telefonos és online chates segítségnyújtást tanítottunk.⁹ A CallForHelp a szakmai minőséggel kidolgozott szolgáltatását teljes mértékben saját forrásából biztosítja a mai napig.

Mentálhigiénés segítőik toborzása és képzése a COVID-19 pandémia derekán – képezzünk, de mire?

A CallForHelp kezdeményezéshez elsősorban saját berkeken belül kezdődött meg a toborzás, jelentkezők között voltak önkéntes pszichiáterek, pszichológusok és mentálhigiénés területen képzett szakemberek, illetve a chat fórum kiváló terepnek bizonyult a frissen végzett online mentálhigiénés tanácsadó szakemberek számára megszerzett tudásuk alkalmazására. A jelentkezők száma egyre növekedett, egyre több területről, különböző végzettségekkel és gyakorlattal érkeztek a pályázók. Így az alapítvány szakmai vezetőiben joggal merült fel egy egységes képzés kidolgozásának és lebonyolításának a lehetősége. Össze kellett hangolni valamit, ami nem bizonyult egyszerűnek éppen a különbözőségek okán, de ez ugyanakkor

⁸ Székely András olyan szakembereket kért fel, mint a LESZ – A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének egyik alapítót tagját, Búza Domonkost, a Szegedi S. O. S. Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat vezetőjét, Dr. Fábíánné Práger Annát, akit az országos hálózat home office-ra való átállításának megszervezéséért az ítések döntősök közé választották a Nők Magyarorszáért díj odaítélésekor, Dr. Simon Gabriellát a Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológia Intézetének adjunktusát, aki az Online mentálhigiénés tanácsadó képzés szakmai vezetője, valamint jómagamat, aki szintén a szakirányon végzek oktatói munkát.

⁹ Az önkéntescsapat teljeskörű menedzselését, szakmai vezetését a kezdetekkor Hal Melinda látta el teljes odaadással és működtette együtt a kezdeményezést a Bajai Ifjúsági Fórummal, illetve a MentalForDoctors önkéntes kezdeményezésekkel.

előnye is volt a közös munkának. Az alapítvány munkatársai interjúkat készítettek, bekérték és ellenőrizték a diplomákat, ami belépő volt a képzéshez, ám ennél többet nehéz volt az idő szűke miatt bemeneti feltételként meghatározni.

A gyakorlatban azonban azt láttuk, hogy mennyire fontos az is, hogy a segítő lelkileg milyen állapotban van. Ahogy haladtunk előre az időben, úgy vált világossá, hogy az önkéntesek nagyon eltérő lelkiállapotban, más-más érzelmi stabilitással vannak.

Egyrészt előfordult, hogy a jelentkezők közül többen az ingyenes, húsz órás képzésre – ami tematikáját tekintve kincs még a végzett segítő szakembereknek is – már nem jöttek el. Másrészt volt olyan jelentkező, aki eljött a képzésre, de például fogalma sem volt, hogy akar-e a területen dolgozni. Harmadrészt voltak olyan jelentkezők, akik csak szakmai tudásukat szerették volna csak bővíteni és megtörtént az is, hogy valaki elvégezte a képzést, megkezdte a munkát is, de pár nap alatt visszakozott, illetve eltűnt a rendszerből, szó nélkül.

Azt tapasztaltuk, hogy nem garancia a diploma, a gyakorlat és a segítségnyújtás igénye, az önkéntesek különböző végzettségei és tapasztalatai más-más képzést és ismeretátadást igényeltek volna. Így volt ez lelki, mentális és önismereti szinten is, ezért mihamarabb szükségessé vált megszervezni az online szupervíziót. Az irányító csapat értekezletein leginkább az operatív működés során felmerült kérdésekkel foglalkozott, míg ventilálásra az egyéni és csoportos szupervíziós alkalmak kínáltak. Ennél többet sem kapacitásban nem tudtak tenni a vezető szakemberek, sem jogilag nem kaptak több teret. Számos esetben a cselekvés szükségességéről is megoszlottak a vélemények a teamen belül.

Vegyük például azt az esetet, amikor egy önkéntes közel harminc éve végez szolgálatot. Elkerülhetetlen, hogy valaki ennyi idő alatt ne kerülne legalább egyszer kiégés közelébe. Felmerül a kérdés, hogy azért szűrjük ki, mert éppen úgy tűnik, hogy rossz lelkiállapotban van? Észrevesszük? Vagy csak feltételezzük? Akkor ő már nem jó önkéntesnek? Valójában mi sem tudjuk feltétlenül, hogy mikor jó valaki önkéntesnek.

Hatékony lenne, ha segítségnyújtás módszertanának oktatása mellett figyelemmel lennénk annak a fejlesztésére is, hogy hogyan jusson el valaki oda, hogy felismerje, ha egy adott pillanatban arra alkalmas, hogy felvegye a telefont és ráirányítsa a segítség kérőt a megfelelő útra, mert ő maga nem fogja tudni megsegíteni, ha ki van égve, túlzottan bevonódik érzelmileg, vagy életében nehézséggel küzd éppen. Amikor valaki krízisben van, nem pontosan lát rá önmagára, a működésére. De ki az, aki ezt folyamatosan tudja monitorozni egy önkéntes

csapatnál? Tapasztalataink szerint ezen a téren óriási hiány van a szervezetek lehetőségeiben, és ilyen esetekben nem garantált, hogy érvényesül a „nem ártok” elv.

Problémák az önkéntes mentálhigiénés segítségnyújtásban: határtartás, határképzés, tanítalak jónak lenni

A határtartás bizonyult az egyik legmarkánsabb problémának a CallForHelp csapatánál. Gyakori jelenség volt, hogy a szupervíziók panaszáraddal teltek meg. Nagyon megterhelő egy szakmai csapat vezetésénél, amikor többen arra használják az operatív megbeszéléseket, hogy a személyes életükben felmerülő problémáikkal meghallgatásra találjanak. Ez túlmutat a szupervízió lehetőségein is, sokkal inkább felmerül az egyéni terápia igénye. Ezek egyértelmű határátlépések.

Az önkénteseknek kihívás megtanítani, hogy saját határaik is vannak, másoknak is vannak határaik és a szakmának is vannak határai. Ha a határok felismerését megtanítjuk, azzal az önkéntesek énvédő funkciói is érettebbé válnak. Ezzel válhat felismerhetővé számukra, hogy mikor nem kompetensek vagy nem képesek megfelelően, gyorsan reagálni. Hol és kinek a feladata lenne, lehetne ez?

Egy mentálhigiénés projekt vagy szervezet működtetésekor elengedhetetlen bemeneti feltétel kellene, hogy legyen, egy bizonyos óraszámú önismeret. Hasonlóan az olyan segítő szakirányú továbbképzések esetéhez, amelyek nem segítő szakmában szerzett alapidiplomára épülnek.

Az önkéntes munkáknak azon területein tehát, ahol emberekkel foglalkozó önkénteseket szeretnénk alkalmazni, ott a jelölteknek ugyanolyan hozzáadott értékkel bíró munkát kell végezniük, mint a fizetett szakembereknek. Ebben komoly kapacitáshiányról beszélhetünk, ennek biztosítása nem várható el ez sem a szakmai vezetőktől, sem az önkéntes koordinátoroktól. Az esetek nagy százalékában ez nem tetten érhető vagy szűrhető és előfordul, hogy azért választ valaki segítő foglalkozást, hogy tudattalanul ugyan, de önmagát gyógyítsa, vagy eleget tegyen valamiféle vélt vagy valós társadalmi elvárásnak. Gyakran még a stabil és folyamatos önismerettel rendelkező szakemberek is belecsúsznak abba a hibába, hogy túlzottan, határokat nem tartva bevonódnak a nehéz élethelyzetben lévő segítségkérők problémáiba.

Előfordult, hogy a segítő a magántelefonszámát adta meg a hozzá fordulónak és került ezáltal később az egész stáb egy végeláthatatlan spirálba, mert nem a megfelelő úton kezeltek egy adott esetet. Hiába kapták meg a vezetőktől az alkalmazandó rendszer feltételeit, hiába jelölték meg a megfelelő szervezetet, akik a probléma ellátására szakmailag felkészültek, önkéntesek óráit és kapacitását vitte el egy-egy ilyen eset a határok átlépése miatt. Hétköznapi szinten, laikus segítőik esetében ez sokkal kevésbé problematikus, mint amikor ezt szervezeti szinten követjük el. Ott már ezekbe a határátlépésekbe nem szabadna belefutni. Itt kanyarodnék vissza ahhoz a kérdéshez, hogy nem mindegy, hogy kiket és hogyan képzünk professzionális önkéntes munkára. Kiket lehetne tovább irányítani olyan önkéntes munkákra, amit biztonsággal végezhetnek, károkozás nélkül, mely valószínűleg sosem szándékos. A végzettségek között megjelenő különbségekre és zavar kiküszöbölésére megint csak a törvényi szabályozás és keretek adhatnának választ. Az önkéntesek nagy általánosságban nincsenek tisztában azzal, hogy mi a különbség a mentálhigiénés szakember, a pszichológus, a pszichiáter és a pszichoterapeuta között, valamint nem is elvárható, hogy egy átlagember el tudjon igazodni ennek hálójában, hiszen gyakorta mi, szakemberek sem tudunk.

Kitekintésként, de úgy érzem, hogy szorosan a témához kapcsolódva, a mentálhigiénés segítő kapcsolat és a pszichoterápiás segítő kapcsolat hasonlóságaira és különbségeire adnék – a teljesség igénye nélkül – egy rövid összefoglalót, melyet Dr. Harmatta János¹⁰ a Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet mentálhigiénés szakirányú továbbképzésének egyik előadásán ismerttetett. A közös pont mindkét tevékenység esetében a professzionális segítő kapcsolat, ami érzelmi-személyes kapcsolaton alapul, egy segítő-kliens viszonyt jelenít meg, bizonyos keretek között zajlik, a cél elérésével, vagy bizonyos idő elteltével pedig megszűnik. Alapképzettéget tekintve a mentálhigiénés szakemberek tevékenysége nem önálló gyakorlati tudományterület, hanem mentálhigiénés szemléletű pedagógiai, lelkeszi, orvosi, pszichoterápiás tevékenység. A pszichoterapeuta ezzel szemben orvosi vagy pszichológiai alapképzettségre és szakképzettségre ráépített szakvizsgával rendelkező, pszichoterápiás módszerben képezett terapeuta, aki pszichés zavarok felismerésében és kezelésében járatos önálló kezelési jogosultsággal rendelkezik. A pszichoterápia önálló foglalkozás, melynek

¹⁰ Főorvos, pszichiáter, pszichoterapeuta, pszichiátriai rehabilitációs szakorvos, neurológus szakorvos, az orvostudomány kandidátusa. az Országos Mozgásszervi Intézet, OORI – Pszichoszomatikus és Pszichoterápiás Rehabilitációs Osztály, Tündérhegy munkatársa.

elsődleges célja a gyógyítás, azzal a lélektani módszerrel és terápiás technikával, amelyet megtanult, segítve ezzel a kórosan diszfunkcionálisan működő egyéneket és csoportokat tüneteik csökkentésében. A mentálhigiénés szakember elsődleges célja a segítség, melyet eredeti foglalkozásának eszköztárával végez – mely kiegészül a mentálhigiénés képzés során elsajátított eszköztárral – célja ezzel a primer prevenció, a társadalom lelki egészségének védelme.

Önmegvalósítás, önérvényesítés versus kísérés – a mentálhigiénés szolgáltatásokat végző önkéntesek attitűdjei

Összefoglalóm célja nem csupán ismeretátadásra irányul, sokkal inkább ahhoz a gondolathoz igyekszem közel hozni az olvasót, hogy meglátásom szerint a mentálhigiénés kompetenciák felőli megközelítés és szemlélet adhat némi támpontot a szolgáltatások terén tevékenységet végző önkéntesek képzéséhez. Fontos, hogy a jelentkezők a képzési folyamat során olyasfajta szemléletmódot sajátítsanak el, amely nagyon hasonló a mentálhigiénés szakemberek működéséhez és amely segíthet az adott kereteken belül a határok meghatározásához és felismeréséhez. Az önkéntesek tevékenysége nagyon hasonló működési elveken alapul. Több olyan segítő attitűddel rendelkező önkéntes van már akár húsz, harminc, negyven éve a pályán, aki nem rendelkezik a releváns végzettségekkel, de rendelkezik a rogersi alapelvek hármásával: a feltétel nélküli elfogadással, az empátiával és a hitelességgel, és ezen alapelvek mentén kiváló önkéntes munkát végez. Ez a hármás pedig nem más, mint a mentálhigiénés szakemberek elvárt attitűdjének alapja. Ez lenne az, amit felismerni és erősíteni kellene, a folyamatos önismeret hangsúlyozása, kötelezővé tétele mellett minden önkéntesképzésben. Ismételten hangsúlyozom, ez azoknál az önkéntes tevékenységeknél elengedhetetlen, ahol lelkileg terhelt, krízisben lévő emberek keresik fel az adott segítségnyújtó szervezetet és a segítségnyújtás szervezeti kereteken belül zajlik. A segítőknak ugyanis felelősséget kell vállalniuk a segítségkérővel szemben. Fontos, hogy stabil értékrenddel rendelkezzen, önmegvalósítása ne abban merüljön ki, hogy saját értékrendjét, álláspontját erőltesse a rászorulóra, értékrendszere és viselkedése között természetes összhang legyen és megtartsa a segítő kapcsolat kereteit. A szimpátia és antipátia érzését tudja kezelni, felismeri túlzott bevonódását és áttételeit Ezek felismerését segíthetik a szupervíziós és esetmegbeszélő csoportok.

Ügyeljen arra is, hogy önkéntes munkája és magánélete között találja meg a helyes arányokat. A lelki stabilitást nélkülöző segítő gyakran kevesebb változást idéz elő a segítettben, ráadásul még ő maga is sérülhet, kudarcot élhet meg. A segítő nem vezetője, hanem útitársa a segítettnek (Tomcsányi – Fodor 1995).

A Buza Domonkos, Szabóné Kállai Klára által szerkesztett, az önkéntes segítők érzékenyítéséhez, felkészítéséhez szükséges tréning- és oktatási segédanyagában¹¹ Fábiánné Práger Anna megnevezi, miként és hogyan zajlik ideális módon egy önkéntes-kliens munkában a kliens segítése, és az hogyan tisztázza kulcsfontosságú, változást sürgető problémáit. A segítő három feladata segíteni klienst abban, hogy elmondhassa a történetét, hogy új szempontokat lásson meg és újra gondolja azt, valamint ösztönözzük arra, hogy a valóban lényeges kérdésekre koncentráljon. Ehhez pedig tudnunk kell elfogadással és tisztelettel meghallgatni, empatikusan és hitelesen jelen lenni a kapcsolatban. Ha itt megtanuljuk tartani a határainkat, a releváns segítségnyújtás, útbaigazítás már sokkal egyszerűbbé válik, mint gondolnánk.

ÚJ DIMENZIÓ A HAZAI ÖNKÉNTESKÉPZÉSBEN: KÉPEZZÜNK KÉPZŐKET

Az alulról jövő, értékteremtő civil kezdeményezések lehetőségeinek továbbgondolásával Goda Gyula – negyven év forprofit és civil szférában eltöltött tanácsadói múlttal rendelkező segítő szakember – 2017 márciusában, szinte egyedülálló kezdeményezésként egy olyan szervezetfejlesztő-tanácsadó képzését indított, mely elméleti és gyakorlati tudást biztosít jelentkezőinek a vezetői és tanácsadói szakma területén. A képzés abban különbözik a piacon elérhető más kurzusoktól, hogy céljaul a tanácsadás civil-nonprofit szférában való kamatoztatását és felhasználását jelöli meg. A tervezéskor kiemelten fontosnak tartotta, hogy elsősorban mentálhigiénét végzetek vagy végzők jelentkezését fogadja, de idővel más civil-nonprofit szervezetekből érkező segítők számára is nyitott és elérhető lett a kurzus, valamint a felzárkózás lehetősége, mivel a képzés elsősorban a Semmelweis Egyetem mentálhigiénés stúdiójában megkezdett anyagra épített. „Olyan jelentkezőket várunk, akik maguk is tenni

¹¹ Az önkéntes segítők érzékenyítéséhez, felkészítéséhez szükséges tréninganyag és oktatási segédanyag EFOP-1.2.4-VEKOP-16-2016-00001 https://www.kapcsoljegybol.hu/files/shares/PDF%20dokumentumok/EFOP124%20Az_onkentes_segitok_tananyag.pdf

akarnak önzetlenül valamit a világ jobbítására – és ebben alakítunk közös tudásbázison közösséget. Hiszünk a fejlesztésben – sőt a fejlesztők fejlesztésében!” (Goda 2017)¹²

Életre kelt a segítő szakma számára egy olyan tudatos irányválasztási lehetőség, melyben önkéntes szervezetfejlesztő-tanácsadók szervezeten belüli folyamatok javításán keresztül érhetnek el nagyobb hatékonyságot, eredményesebb működést vezetési, együttműködési és kommunikációs készségfejlesztés és tanácsadás segítségével, előmozdítva ezzel a szervezeti kultúra alakulását, formálódását. A képzés komplexitását az élő és csoportos szupervízió, csoportfoglalkozás, dramatikus módszertan alkalmazása adja, így egyszerre valósul meg a tudásgyarapítás és az önismereti fejlesztés, az „éles” helyzetben való gyakorlás és a szervezetfejlesztési nonprofit munkákban való részvétel, amire az önkéntesek oktatása során még mindig kevésbé vagy extra energiaráfordítással van csak lehetőség.

Az önkéntesképzés egy teljesen új dimenziója nyílt meg tehát a képzett segítő szakemberek számára, mely szervezeti szinten biztosítja a sikeres működéshez szükséges elvárásokat, szakembereket nevel, önismeretet fejleszt és összeköti a tenni vágyókat az arra szükséglet kifejező szervezetekkel. A kurzus – a megszerzhető tudás piaci értéke miatt – nem ingyenes, de igazodva a motivációhoz, jóval a piaci ár alatt elérhető, megegyezik egy pszichodráma vagy egy szupervíziós foglalkozás napidíjával alkalmanként, melynek megtérülése a résztvevők számára abban rejlik, hogy a megszerzett elméleti és gyakorlati tudást a civil szférában végzett önkéntes tevékenységük mellett, saját szakmájuk (kivéve a forprofit szférában való szervezetfejlesztési tevékenység) gyakorlásakor is kamatoztatni tudják, nem beszélve az önismereti hozadékról és a lehetőségről, hogy önálló projektjeik megvalósítására is lehetőségük nyílik az önkéntes csapat támogatásával, bevonásával.

A „képzésből” kinőtt civil-nonprofit kezdeményezés: alapítvány a „jó ügyért”

A képzéseknek köszönhetően kinevelődött egy karitatív szemléletű, társadalmilag elkötelezett, önzetlen szakember gárda, összeállt és folyamatosan bővült az oktatócsapat és felmerült az igény arra, hogy ezt a hiánypótló tevékenységet szervezett keretek között lehessen végezni, legyen weboldala, elérhetősége, láthatósága, lehessen megtalálni, igénybe venni,

¹² <https://creado.hu/hu/oldal/pronon>

megmutatni a világnak. 2017 őszén megalakult a Pronon Civil Szervezet és Közösségfejlesztő Alapítvány¹³. Az alapítók között van egyházi vezető, senior tanácsadó, egyetemi tanár, teológus, pszichológus, szociológus, és lelkész, akiket különböző szakmai identitásuk mellett összeköti mások segítésére, szolgálatára való elköteleződésük, elhivatottságuk és lehetőséget láttak abban, hogy a fejlesztés, segítségnyújtás milyen sok szintéren és formában megvalósulhat.

A „jó ügyek” szolgálatában

Az alapítvány elsősorban az egyházi, civil, szociális szférában, az oktatás és az egészségügy területén társadalmilag hasznos tevékenységet végző személyeket és civil-nonprofit szervezeteket karolta fel, de számos olyan munkát is végez, ahol egyénileg nyújtott támogatást, az arra rászoruló magánszemélyeknek.¹⁴

Oktatási területek. A tanárok kiégést megelőző önismereti munkájának egyik fókuszja a reális és vonzó jövőkép kijelölése lehet. A pozitív énkép kialakítása, az érzelmi intelligencia fejlesztése és a reziliencia erősítése jelentheti számukra az egyik legnagyobb támogatást. A szakmát gyakorló személyeket folyamatosan fenyegeti a kiégés, ahogy a segítő foglalkozásokban¹⁵ ez általában jellemző, saját lelki-fizikai szükségleteinket hajlamosak vagyunk háttérbe helyezni és az alacsony társadalmi presztízs és az ehhez társuló alacsony fizetés is egyre kevésbé teszi vonzóvá a pályát. Az iskola világának állandó nehézségei, a küzdelem az agresszióval, a túlterheltséggel, az adminisztratív feladatokkal és a folyamatos változásokkal, komoly stresszt jelent a tanároknak. Az egymás közötti együttműködés gyakran kevés vagy nem valósul meg, így a pedagógus egyedül marad problémáival.

A kiégés egy olyan krízishelyzet, amely külső segítséggel igen jó eséllyel leküzdhető. A Pronon csapatában több tanár is van, így közvetlenül is tisztában vannak az önkéntesek a terület kihívásaival, ebből adódóan valódi, szakszerű segítséget tud nyújtani a krízisprevenció, kríziskezelés, kommunikációs problémák, konfliktusok kezelése, szervezetfejlesztési

¹³ <https://creado.hu/hu/oldal/pronon>

¹⁴ Lásd bővebben: <https://creado.hu/hu/oldal/pronon>

Rogers Akadémia, Regnum Marianum, Oltalom Karitatív szervezet, Nagyváradi-Réti Református Gyülekezet, Zirzen Janka Gyermekotthon, Soproni Addiktológia, Szent Damján tábor, Újfények Egyesület, biatorbágyi tantestület, Vertebra Alapítvány, Vanessza megsegítése, Völgyzugoly Alapítvány, Szent Ferenc kórház, Kossuth Lajos Evangélikus Óvoda - Miskolc, BMSZKI Szabolcs utcai Átmeneti Szállás

¹⁵ Deák Enikő: Kiégés a segítőszakmákban. <https://szocialishalo.ro/szakmai-blog/2766-kieges-a-segitoszakmokban.html>

megoldások és a szupervízió eszközeivel. Az érzelmi intelligencia fejlesztésével olyan eszköztárat bocsátunk a pedagógusok rendelkezésére, amely erősíti a pozitív énkép kialakulását és a terheléssel szembeni reziliens működést.

Egészségügyi szféra. A teljesítőképeségének határán mozgó egészségügyi szférában helytállni napjainkban nagyobb kihívás, mint valaha. A folyamatosan növekvő terhelés, a megnövekedett felelősség melyet többek között az orvosok, egészségügyi szakemberek létszámának drasztikus csökkenése okoz, a méltatlanul alacsony fizetés és magas túlóraszám jelentős kiegészi kockázatot hordoznak magukban. Olyan területe ez a munkaerőpiacnak, mely vastag vonalat kellett, hogy húzzon a COVID-19-járvány előtti és utáni idők amúgy is napi szinten terhelt működésének papírlapján. Kiemelten fontos a mentálhigiénés jelenlét, a kiegészés prevenció és a hagyományosan hierarchikus vezetés kultúrájának fejlesztése. Az alapítvány erre tekintettel képezi önkénteseit az érzékeny terület specifikusságaira, hogy elkötelezetten támogathassák az egészségügyben dolgozókat. A hivatásgondozás szellemiségében támogatnak és fejlesztenek a dolgozók hivatástudatának újrafogalmazásáért, a pozitív szakmaiság megéléséért.

Szociális szféra. A szociális szférában dolgozók gyakran találkoznak olyan reménytelennek tűnő helyzetekkel, amiben reményt és iránymutatást kell nyújtaniuk az arra rászoruló embereknek, ami kihívást jelent az élhetőbb jövőkép és a szociális stabilitás hiányában. A szakemberek gyakran szembesülhetnek a tehetetlenség érzésével, a kiegész veszélyével. Ezzel nem csak a szakma képviselőinél, de a segítséget kérők esetében is számolniuk kell. Az alapítvány önkéntesei a folyamatos szupervízió biztosításával, kiegész prevencióval és a kiegész kezelés oktatásával támogatják ezeket a szakembereket. Mindez gyakran kilátástalannak tűnik, de ha a fentiek megvalósulnak, a segítők életükben és munkájukban is megélhetnek egyfajta belső egyensúlyt, mellyel életüket irányíthatóbbnak, kiszámíthatóbbnak élik meg, ebben az állapotban pedig mások megsegítése is kevésbé lesz megterhelő számukra.

Egyházi és egyház közeli szervezetek. Egyházi területen végzett munkák során olyan lelki vezetők és csoportok bizalmas fejlesztése, oktatása zajlik, akik valamelyest maguk is jártasak a szervezetfejlesztésben, egyéb segítő diszciplínákban és ismerik az egyház jellemző konfliktusterületeit, szervezeti sajátosságait, melyek óhatatlanul jelen vannak, és valós problémát képeznek egyházi berkeken belül is. Az egyházi kommunikációt mozgató különböző kétélyek, hitek, tévhitek, értékek és szakmai elköteleződés mentén, a hivatásgondozás

szellemisségében szükséges a mindennapi emberi mozzanatokat észrevenni, láthatóvá, megfoghatóvá és kimondhatóvá tenni, hiszen ezek belső és külső konfliktusok formájában jelenhetnek meg, szervezeti és egyéni szinten egyaránt.

Civil-nonprofit szervezetek. A civil szerveződések működtetőiben idővel felmerül az igény az intézményesülésre, az önkéntes munkatársak számára pedig tartogathatnak nehézségeket a vezetéssel járó, újonnan érkező kihívások, melyekhez egyéb kompetenciák erősítésére lesz szükségük. A megalakulást és az első megkereséseket övező lelkesedést követően jelentkeznek a működéssel együtt járó kihívások, melyeket gyakran nem egyszerű saját kereteken belül orvosolni. Komoly szervezési feladat és kihívás a csapatként, szervezetként való működés. Meg kell tanulni együttműködni, melyhez a szervezet működésének ismeretére, a szervezet építésére, a kommunikáció fejlesztésére van szükség. A Pronon szakemberei elhivatottan kísérik, kezelik a lelkesedés és az új keretek bevezetésének érzékenységeit, fejlesztik a vezetőket, segítik az önkéntes tagok asszertivitásának növekedését és nagy hangsúlyt helyeznek a kommunikációs nehézségek kiküszöbölésére, az együttműködés fejlesztésére. A tapasztalatok azt mutatják, hogy sokkal kreatívabb, eredményesebb, belső folyamatait tekintve átláthatóbb tevékenységet lesznek képesek végezni a támogatott szervezetek.

ÖSSZEGZÉS ÉS TANULSÁGOK

CallForHelp. Minden nehézség ellenére elmondható, hogy a kezdeményezés mind a telefonos megkeresések, mind pedig az online programokon való részvételek tekintetében hatékonyan bizonyult a segítségkérők, lelki támaszt igénylők visszajelzései alapján. Tapasztalataink szerint a közösségi médián keresztül kínált, online részvételi lehetőséggel kecsegtető programok, mint a meseterápiás megközelítéssel dolgozó csoport, az online autogén tréning, a verses terápia vagy gyászfeldolgozó csoport és még sorolhatnám, sokkal könnyebben megszólította a COVID-19 járvány idején az átlagembereket, mint a telefonon keresztül kínált segítőbeszélgetés. Talán nagyobb szükség is volt akkoriban a közösségi terekre, a kapcsolódásra. Mind a civil, mind pedig az egészségügyi és szociális szférában a leterheltség indokolhatja, hogy kevesebben vették fel munka után a telefont ventilálásra, mint ahányan valóban rászorultak volna. Ezeket az embereket pont emiatt megszólítani is nehezebb volt. A pandémiás vészhelyzet után, a segítő szervezetek önkéntesei pedig ugyanolyan

erőfeszítésekkel végzik a már megszokott munkájukat, mint tették azt a krízishelyzet előtt, leginkább célzottan, a rászoruló területeket felkutatva, megkeresve, vagy a beérkező segítségkérésekre reagálva.

Pronon Alapítvány. Tapasztalataink szerint, bár az említett ágazatok igényelnék, még mindig kevés szervezet, kezdeményezés, intézmény keresi meg tudatosan az alapítványt együttműködési, fejlesztési szándékkal. A legtöbb igény az önkéntesek saját projektjein, célzott megkeresésein keresztül érkezik, a befogadó szervezetek pedig gyakran kételkedve, fenntartásokkal, nehezen fogadják a segítség ezen formáját, mégis az önkéntes szervezetfejlesztők tapasztalatai alapján elmondható, hogy a programok lezajlását követően nagyon pozitív visszajelzések, újabb megkeresési igények érkeznek.

Az alapítvány a járványhelyzett idején leginkább online coachinggal és segítő beszélgetésekkel tudott támogató munkát végezni, mellyel a vele már korábban együttműködésben lévő szervezeteken keresztüli megkereséseket szolgálta ki.

Írásommal két szervezet és a velük való közös munkám tapasztalatain keresztül kíséreltem meg rávilágítani az önkéntesek képzésének általános és speciális problémáira, összegyűjteni azok tanulságait, kidomborítani az ágazatban rejlő lehetőségeket. Ehhez azonban nagy szükség lenne arra, hogy fentről, a törvénykezés felől, a politikában átlátható rendszert teremtsenek, hogy az alulról jövő kezdeményezéseket rendszerekbe lehessen integrálni és törvényileg szabályozni, utána lesz mindez átültethető a gyakorlatba. A napi szintű nehézségek és a fentről jövő támogatottság hiánya leginkább csak arra adnak lehetőséget, hogy tegyék a dolgukat és segítsenek, ahol szükség van rájuk. Talán idővel elindul a szervezetek közötti párbeszéd, a képzések struktúrájának felépítése, kidolgozása, hogy tematizáltan oktathassunk, hogy teret kaphasson minden jelentkező és lelkesedésének, végzettségének, önismereti és mentális állapotának, alkalmasságának megfelelően, különböző típusú önkéntes munkára lehessen képezni és irányítani őket.

IRODALOM

Bartal Anna Mária (2019): „Vissza a jövőbe” – a magyar önkéntesség harminc évéről három tételben. *Civil Szemle*, 16(1) pp. 15-32.

Forrás: http://www.civilszemle.hu/wpcontent/uploads/2020/02/58_Civil_Szemle_2019_1_web.pdf
Letöltve: 2022.08.15.

Bartal Anna Mária (2020): Az önkéntes szervezetek tagságának jellemzői, Az európai értékrend vizsgálat három hulláma (1999, 2008, 2017/18). *Civil Szemle*, 17(4) pp. 15-33.

Forrás: <http://www.civilszemle.hu/wp-content/uploads/2021/01/65-Civil-Szemle-20204.pdf>

Letöltve: 2022.08.08.

Bełdowska, Monika – Pietrowski, Dariusz (2019): *Hogyan működünk együtt az önkéntesekkel*. 1. kiadás – Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary – Centre of Social Innovation, 2019. ISBN 978-615-81208-8-3

Elérhető: https://sovol.files.wordpress.com/2019/04/felkesztito_workshop.pdf Letöltve: 2022.08.06

Buza Domokos – Szabóné Kállai Katalin (2018): *Az önkéntes segítők érzékenyítéséhez, felkészítéséhez szükséges tréninganyag és oktatási segédanyag*. EFOP-1.2.4-VEKOP-16-2016-00001

https://www.kapcsoljegybol.hu/files/shares/PDF%20dokumentumok/EFOP124%20Az_onkentes_segik_tananyag.pdf Letöltve: 2022.08.20.

Fodor László – Tomcsányi Teodóra (1995): Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás. In: Pálhegyi F (szerk.): *A személyes beszélgetés pszichológiai alapjai és technikája*. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem 1995. pp. 3-30.

Ochman, Malgorzata – Jordan, Pawel (1997): Az önkéntesség, mint értékes szervezeti erőforrás.

http://www.sie.hu/static/files/1/munkat%C3%A1rsaink/az_onkentesseg_mint_ertekes_szervezeti_eroforras.pdf Letöltve: 2022.08.06

Plickert, Gabrielle – Côté, Rochelle R. – Wellman, Barry (2007): It's not who know, it's how you know them: Who exchanges what with whom? *Social Networks*, 29. pp. 405-429.

Internetes hivatkozások

Cselekvő közösségek – Önkéntesség, folyamatos képzés, szupervízió.

<https://cswiki.hu/onkentesseg-folyamatos-kepzes-szupervizio/> Letöltve: 2022.08.06

A CallForHelp munkacsoport honlapja:

<https://callforhelp.hu/> Letöltve: 2022.08.06

A Végeken Egészséglélektani Alapítvány honlapja:

<https://vegeken.hu/> Letöltve: 2022.08.06

A Pronon Civil, Szervezet- és Közösségfejlesztő Alapítvány honlapja:

<https://creado.hu/hu/oldal/pronon> Letöltve: 2022.08.06