

MENTORÁLÁS A GYAKORLATBAN: A MAGYAR VÖRÖSKERESZT BALATONI ELSŐSEGÉLY SZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSE IPOLYI DÓRA¹ - MOLNÁR ANDRÁS²

Absztrakt

A tanulmány a Magyar Vöröskereszt Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatán (BESZ) keresztül mutatja be, hogyan valósul meg a mentorálás egy nagy létszámú, ifjúsági önkéntes program mindennapi működésében. A bevezető rész röviden áttekinti az ifjúsági mentorálás és az informális tanulás elméleti kereteit, majd a dolgozat esettanulmány formájában elemzi a Szolgálat felépítését, működését és a mentorálás szerepét. Az esettanulmány kvalitatív módszertanra épül, úgymint: szervezeti dokumentumok elemzése, valamint a programban mentori funkciót betöltő önkéntesekkel és munkatársakkal készített félig strukturált interjúk alapján tárja fel a mentorálási folyamat eszközeit és megvalósulási formáit.

Eredményeink szerint a BESZ egyszerre egészségügyi, nevelési és közösségfejlesztő program: hozzájárul a balatoni strandszezon biztonságához, a fiatal önkéntesek szakmai és személyes fejlődéséhez, valamint a vöröskeresztes értékek továbbörökítéséhez. A mentorálás nem elkülönült, formális programelemként jelenik meg, hanem több szinten – a páros beosztásoktól az esti csoportfoglalkozásokig – átszövi a mindennapi működést, és kulcsszerepet játszik a hallgatólagos (tacit) tudás átadásában, a pszichés biztonság megteremtésében és a szervezeti szocializációban. A 2023-as szezon adatai arra utalnak, hogy a program számottevő társadalmi-gazdasági értéket is teremt. A tanulmány rámutat, hogy az intenzív és többszintű mentorálás olyan tanulási környezetet hoz létre, amelyben a fiatal önkéntesek nemcsak elsősegélynyújtói kompetenciáikban erősödnek, hanem reziliensebb, elkötelezettebb humanitárius szereplővé is válnak, és a bemutatott gyakorlat más ifjúsági önkéntes programok számára is adaptálható mintaként szolgálhat.

Kulcsszavak: ifjúsági önkéntesség, mentorálás, elsősegélynyújtás, Magyar Vöröskereszt, pszichoszociális támogatás

¹ *Ipolyi Dóra (PhD), egyetemi adjunktus, Károli Gáspár Református Egyetem, Gazdaságtudományi, Egészségtudományi és Szociális Kar, Szociális Munka és Diakónia Intézet, a Mozgalmi és önkéntességgel foglalkozó szakterület vezetője, Magyar Vöröskereszt.*

² *Molnár András (PhD), Közösségi Energia Koordinátor, Szolidáris Gazdaság Központ, Projektmunkatárs, Magyar Vöröskereszt.*

Monitoring in practice: The First Aid Service of the Hungarian Red Cross in the Lake Balaton

Dóra Ipolyi – Molnár András

Abstract

This paper examines how mentoring is embedded in the everyday practice of a large-scale youth volunteer programme of the Hungarian Red Cross, the First Aid Duty Service at Lake Balaton. After outlining key theoretical perspectives on youth mentoring, informal learning, and organisational socialisation, the study presents a case study of the programme's structure, operations, and mentoring practices. The research is based on a qualitative design combining the analysis of organisational documents with semi-structured interviews conducted with volunteers and staff members who perform mentoring roles within the service.

Findings indicate that the Balaton First Aid Duty Service operates simultaneously as an educational, and a health- and community-building intervention: it increases safety during the summer tourist season, supports the professional and personal development of young volunteers, and contributes to the transmission of Red Cross values. Mentoring does not appear as a separate, formalised add-on, but it is woven into multiple layers of daily practice – from pairing novice and experienced volunteers to structured evening group sessions – and it plays a central role in the transfer of tacit knowledge, the creation of psychological safety, and the integration of newcomers into the organisational culture. Data from the 2023 season also highlight the considerable social and economic value generated by the programme. The paper argues that intensive, multi-level mentoring can create a powerful learning environment in which young volunteers not only strengthen their first aid competencies but also build resilience and long-term commitment to humanitarian engagement, offering transferable lessons for other youth volunteer initiatives.

Keywords: youth volunteering, mentoring, first aid, Hungarian Red Cross, psychosocial support

BEVEZETÉS

A szervezett humanitárius segítségnyújtás meghatározó hazai szereplője a Magyar Vöröskereszt, amely 1881-ben jött létre, és a nemzetközi vöröskeresztes eszme hazai meghonosítójaként kezdte meg működését (Hantos 1987). A Magyar Vöröskereszt az elmúlt másfél évszázad során folyamatosan alkalmazkodott a társadalmi kihívásokhoz, miközben megőrizte alapértékeit és önkéntességen alapuló működését (Ipolyi – Molnár 2022). Tevékenységi köre napjainkra rendkívül széles: a szociális segítségnyújtástól kezdve az egészségfejlesztésen át a katasztrófhelyzetek kezeléséig számos területen aktív (Magyar Vöröskereszt 2011). A Vöröskereszt által szervezett önkéntes programok hozzájárulnak a

fiatalok életminőségének javulásához, képességeik, személyiségük és szakmai ismereteik fejlődéséhez, és gyakran alapot adnak karrierjük megválasztásához (Ipolyi – Molnár 2020).

A Vöröskereszt önkéntes programjai közül mind létszámában, mind hatása tekintetében kiemelkedik a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat. A program célja kettős: egyrészt hozzájárul a fürdőzők biztonságához, másrészt lehetőséget biztosít fiatal önkéntesek számára, hogy valós környezetben alkalmazzák elsősegélynyújtó ismereteiket. Sajátossága, hogy a résztvevők különböző háttérrel és tapasztalati szinttel érkeznek, ami szükségessé teszi egy olyan támogató rendszer működését, amely elősegíti a gyors és hatékony beilleszkedést. Ebben a folyamatban meghatározó szerepet játszik a mentorálás, amely a tapasztaltabb önkéntesek és a turnusvezetők közreműködésével valósul meg. A mentorálás nem elkülönült, formális képzési tevékenységként jelenik meg, hanem a mindennapi feladatokba integrált módon, gyakorlati helyzeteken keresztül történik.

Jelen tanulmány célja annak bemutatása, hogy a mentorálás milyen módon jelenik meg ebben a speciális önkéntes közegben, milyen eszközökkel támogatja a beilleszkedést, valamint hogyan járul hozzá a résztvevők személyes és szakmai fejlődéséhez. Vizsgálatunk során külön figyelmet fordítunk a tapasztaltabb önkéntesek szerepére, valamint arra, hogy a mentorálási folyamat milyen módszertani (formális és nem formális tanulási) eszközök használatával valósul meg.

Dolgozatunk felépítése a következő logikai vázra épül: jelen bevezetést követően az ifjúsági mentorálással kapcsolatos elméleti keretrendszert mutatjuk be röviden, majd ismertetjük esettanulmányunk módszertanát és adatait. Ezt követően az esettanulmányt részletesebben tárgyaljuk, olyan kritikus szempontokra fókuszálva, mint a szolgálat szervezés, a felkészítés és képzés, az esetellátás és a mentorálás. Munkánkat megállapításaink összegzésével zárjuk.

A MENTORÁLÁSRÓL – RÖVID ELMÉLETI HÁTTÉR

A tanulmány középpontjában álló mentorálási folyamat értelmezéséhez szükséges röviden áttekinteni azokat az elméleti kereteket, amelyek a mentorálás, a tanulás és a szervezeti beilleszkedés kapcsolatát magyarázzák ifjúsági programokban. Az ifjúsági önkéntes programok sikerességében, azok személyiségformáló és képességfejlesztő hatásában a mentorok által biztosított visszajelzések és támogatás fontos szerepet játszik (Hajdú – Rozsos 2023).

A mentorálás olyan támogató kapcsolatként értelmezhető, amelyben egy tapasztaltabb személy segíti egy kevésbé tapasztalt másik szakmai és személyes fejlődését. E kapcsolat nem csupán tudásátadásra korlátozódik, hanem magában foglalja a viselkedési minták közvetítését, a döntéshozatal támogatását és az érzelmi biztonság megeremtését is. Bővebb, szorosabb együttműködést jelent, mint a coaching vagy az oktatás, és magasabb elkötelezettségi szintet alakít ki ezeknél. A mentorálás elterjedt, ám sokszínű gyakorlatként él az önkéntes programokban (Adams 2025), és pozitív hatással van azok eredményességére (Mason et al. 2022).

A szakirodalom alapján a mentorálásnak több formája létezik. A formális mentorálás előre meghatározott keretek között, kijelölt mentor-mentorált párokban történik, míg az informális mentorálás spontán módon, a mindennapi interakciók során alakul ki. A gyakorlati önkéntes környezetekben – így a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat esetében is – jellemzően ez utóbbi forma dominál, ahol a tanulás természetes módon, közös feladatvégzés közben valósul meg. Korábbi eredmények alapján az ifjúsági programok akkor tudnak hatékonyan toborozni és megtartani az önkéntes mentorokat, ha tudatosan építenek az altruizmusra, empátiára, tanulási/önfejlesztési vágyra, és ezeket a szervezeti környezet (képzések, támogató koordináció, közösségi élmény) is megerősíti (Shier et al. 2020).

A mentorok szerepe gyakran túlmutat a pusztán szakmai segítségen. A mentorok folyamatos visszajelzései, példamutatása és a közösen átélt helyzetek feldolgozása hozzájárulnak ahhoz, hogy a fiatalok magabiztosabbá váljanak, és képesek legyenek hatékonyan reagálni a különböző helyzetekre (Raposa et al. 2019). Emellett nem elhanyagolható a mentorálás pszichés támogató funkciója sem. A veszélyhelyzetekre és krízishelyzetekre válaszoló önkéntesek fokozott stresszhatásnak vannak kitéve (Marceta – Jurišić 2024), amely megfelelő feldolgozás hiányában mentális egészséget érintő kockázatot jelent (Sebestyén – Kovács 2020). A mentorálás bizonyított eszköz a mentális egészséget fejlesztő programokban (DeWit et al. 2016) és a krízishelyzetekkel foglalkozó szakmákban is (Fallon et al. 2023).

AZ ESETTANULMÁNY MÓDSZEREI ÉS A FELHASZNÁLT ADATOK

Mivel tanulmányunk célja egy megvalósított program vizsgálata, ezért munkánkat esettanulmányként határoztuk meg. Az esettanulmányok megfelelő keretet adnak többdimenziós, kontextusfüggő és nehezen számszerűsíthető tulajdonságokkal rendelkező

események leírására, elemzésére (Kaarbo – Beasley 1999; Stake 2000; Gerring 2007). A vizsgálat során a rendelkezésre álló szervezeti jelentések, szakmai- és sajtóanyagok (Hatry 2015) megismerését követően a program megvalósításában mentori szerepet betöltő önkéntesek és munkatársak részvételével végzett interjúk (akadályoztatás esetén kérdőívek) segítségével ismertük meg mélyebben a mentorálás szerepét és megvalósulási formáit. A félig strukturált interjúk elfogadott és gyakran felhasznált módszert jelentenek programok értékelése során, mivel alkalmasak a szubjektív szempontok megismerésére (Adams 2015). Válaszadóinkat kényelmi mintavétellel választottuk ki olyan önkéntesek és munkatársak közül, akik valamilyen szintű mentori funkciót betöltve több alkalommal részt vettek a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatban. A részvétel önkéntes volt, minden válaszadónk nagykorú és cselekvőképes, a kutatás céljával és az adatkezeléssel kapcsolatban informált.

Az esetleíráshoz 6 mentor válaszait dolgoztuk- és használtuk fel. Az interjúk során a hangsúly a nyitott kérdéseken volt, amelyekkel a szolgálat szervezését, a mentorálási funkció mibenlétét és az azzal kapcsolatos tapasztalatokat, élményeket kívántuk felderíteni. Az esettanulmány leírása céljából a 2023-as szolgálati évet vettük alapul, és feldolgoztuk a Magyar Ifjúsági Vöröskereszt 2023-as beszámolóját, a szolgálati szabályzatot, valamint a kompetencialistát.

A BALATONI ELSŐSEGÉLYNYÚJTÓ SZOLGÁLAT BEMUTATÁSA

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat (BESZ) a Magyar Vöröskereszt kiemelt ifjúsági önkéntes programja, amely 2007 óta minden nyáron megszervezésre kerül. A kezdeményezés szakszerű elsősegélynyújtás biztosításával járul hozzá a nyári turistaszezon biztonságához a strandokon pihenők számára. Ezzel párhuzamosan jelentős szerepet tölt be a fiatal önkéntesek gyakorlati képzésében is, mivel lehetőséget kínál számukra valós helyzetekben történő fejlődésre.

A szolgálat működése szezonális jellegű: június végétől augusztus 20-ig folyamatos, 8 turnuson keresztül. A helyszíneken egyszerre két önkéntes lát el szolgálatot, akik biztosítják az állandó jelenlétet a nap meghatározott időszakában, 10 órától 18 óráig. Az önkéntesek feladata a vízben vagy a parton bekövetkező kisebb-nagyobb sérülések, rosszulletek ellátása, valamint szükség esetén a mentőszolgálat riasztása és a beteg állapotának stabilizálása a szaksegítség megérkezéséig. A tevékenység jellegéből adódóan a gyors helyzetfelismerés, a határozott fellépés és az együttműködés kulcsfontosságú elemei a mindennapi munkának. A program

különlegessége abban rejlik, hogy a szolgálatot túlnyomórészt fiatal önkéntesek látják el, akik legalább alapfokú elsősegélynyújtó ismeretekkel rendelkeznek, és sok esetben egészségügyi tanulmányokat folytatnak, vagy ilyen irányba orientálódnak.

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat működése szorosan illeszkedik a helyi egészségügyi ellátórendszerhez, ugyanakkor nem helyettesíti annak elemeit. Azokon a strandokon, ahol vízimentő jelenléte kötelező, az önkéntesek velük együttműködve járulnak hozzá az ellátás hatékonyságához. Más helyszíneken azonban, ahol ilyen jellegű biztosítás nem áll rendelkezésre, a szolgálat lényegében az első és sokszor egyetlen azonnali segítséget nyújtó szereplőként jelenik meg. A szolgálat tehát hozzájárul a sérülések és rosszullétek ellátásához, másrészt az önkéntes munka révén jelentős közösségi értéket képvisel. A program emellett olyan fiatalokat is elér, akik számára ez az első lehetőség arra, hogy eljussanak a Balatonhoz, így a részvétel szakmai, illetve személyes élményt és motivációt is jelent számukra. A 2023-as év nyári szolgálatának fő mutatóit az 1. táblázatban ismertetjük.

1. táblázat. A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat 2023-as szolgálati évének főbb számai

Adatkör	Adat
Turnusok száma	8 turnus
Önkéntesek létszáma	340 fő
Szolgálati helyszínek	12 település 19 strandja
Ellátott esetek száma	2,368 eset
Teljesített önkéntes szolgálati órák	~24,000 óra
Becsült társadalmi érték	34,8 millió Ft

Forrás: Magyar Ifjúsági Vöröskereszt (2023).

A szolgálat működésének felépítése

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat turnusok első napján történik az önkéntesek érkezése, adminisztrációja és a szállások elfoglalása. Ezt követően egy frissítő képzésre kerül sor, amely során a résztvevők átismétlik az elsősegélynyújtási (ESNYÚ) ismereteket, megismerkednek a szolgálati renddel, valamint elsajátítják a rádióhasználat és -kommunikáció szabályait. Ez a nap kulcsfontosságú a közös szakmai szint kialakítása és az egységes működés biztosítása szempontjából. A tényleges szolgálat a harmadik napon kezdődik és egy héten át tart. Ez idő alatt az önkéntesek napi váltásban, párokban dolgoznak a kijelölt strandokon. Egy turnusban átlagosan 38 fő önkéntes vesz részt, akik közül minden szolgálati helyszínen egyszerre két fő

teljesít szolgálatot. A turnus szakmai és operatív irányítását két turnusvezető látja el, míg a teljes program koordinációjáért egy programvezető felel. A szolgálat napi időtartama általában 8 óra (10:00–18:00), amely intenzív, folyamatos készenlétet jelent. Egy önkéntes a turnus során több szolgálati napot teljesít, a beosztás rotációs rendszerben történik. Az önkéntesek koordinálását turnusonként két önkéntes turnusvezető látja el. A turnusok összeállításakor az egyik legfőbb szempont földrajzi: a nyolc turnus Magyarország azonos számú NUTS-2³ régiójából érkező önkéntesekkel kerül megszervezésre, ügyelve arra, hogy a szezonális program az adott régió önkéntesei közötti kohéziót hosszú távon erősítse.

Önkéntesek felkészítése és integrációja a szolgálatba

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat működésének egyik alapfeltétele, hogy az önkéntesek egységes szakmai színvonalon és összhangban tudjanak részt venni a betegellátásban. Ezért a program komplex felkészítési folyamatra épít, amely az elsősegélynyújtó ismeretek mellett a gyakorlati munkavégzésre és a közösségi beilleszkedésre is kiterjed. A jelentkezők már a belépéskor rendelkeznek alapfokú elsősegélynyújtó tudással, ugyanakkor szakmai hátterük eltérő lehet. Az egységes alaptudás érdekében kötelezően részt vesznek egy szintre hozó képzésen, amely a szolgálat megkezdése előtt, a táborhelyen zajlik. Ennek során a hangsúly a gyakorlati készségek megerősítésén van, beleértve az állapotfelmérést, az életmentő beavatkozásokat, a sérülések ellátását, valamint a megfelelő döntéshozatalt és csapatmunkát. A szakmai felkészítés mellett kiemelt szerepet kapnak az etikai és jogi szempontok is. A képzés lezárásaként felkészültséget igazoló iratot kapnak, amely segíti, hogy szolgálat közben hivatalosan is azonosítsák magukat. A hatékony működéshez elengedhetetlen a megfelelő kommunikáció, ezért az önkéntesek részletesen megismerkednek a rádiózás és a szolgálati mobiltelefon használatának szabályaival is.

A felkészítés fontos eleme a szolgálati szabályzat megismerése, amely egyértelmű kereteket biztosít a mindennapi munkavégzéshez. A szolgálati időn kívüli szabályok a biztonságos és kiegyensúlyozott működést támogatják. Ide tartozik a szállásra való visszatérés rendje, az esti

³ NUTS 2 RÉGIÓ: az Európai Unió statisztikai és fejlesztési célú területi egysége (Statisztikai Célú Területi Egységek Nomenklatúrája), amely Magyarországon a megyéknél nagyobb, de az országos szintnél kisebb, jellemzően 800 ezer és 3 millió közötti lakosságú tervezési-statisztikai régiókat jelöli. Elsősorban az uniós fejlesztési források (kohéziós támogatások) elosztásának és a regionális különbségek mérésének az alapja.

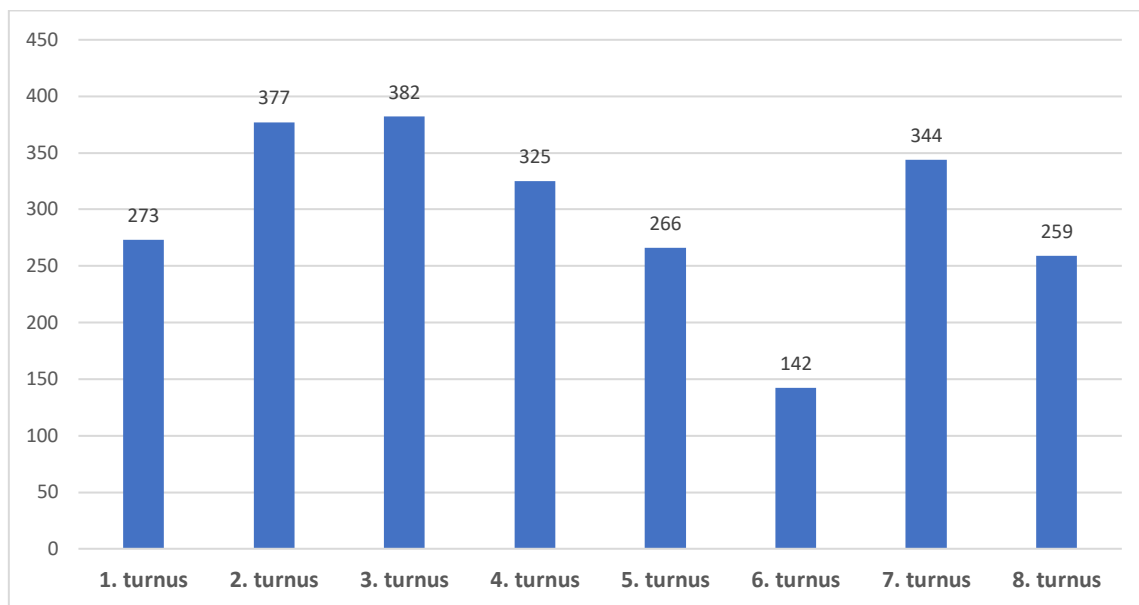
jelenlét biztosítása, valamint a közösségi programokon való részvétel. E keretek hozzájárulnak a kiszámítható működéshez és a közösségi normák kialakulásához.

A felkészítés hangsúlyos része a pszichoszociális támogatás is, amely az önkénteseket felkészíti az érzelmileg megterhelő helyzetek kezelésére. Az elsősegélynyújtás során szerzett tapasztalatok – különösen súlyosabb esetekben – fokozott lelki terhelést jelenthetnek, ezért fontos, hogy a résztvevők tudatosan kezeljék saját reakcióikat, és szükség esetén segítséget kérjenek. A program támogatja a nyílt kommunikációt és a közös feldolgozást, ami hozzájárul a mentális biztonság megőrzéséhez (Ipolyi 2025). Ezzel párhuzamosan kiemelt hangsúlyt kap a csapatépítés és a közösség kialakítása. Az önkéntesek már a felkészítés során megismerkednek egymással, közös gyakorlatokon keresztül fejlesztik együttműködési készségeiket, és megtanulják a páros munkavégzés alapjait. A szolgálat során e kapcsolat kulcsfontosságúvá válik, hiszen a párok egymásra támaszkodva dolgoznak, közösen hoznak döntéseket, és együtt viselik a felelősséget. A kialakuló bizalom és csapatkohézió jelentősen növeli a szakmai hatékonyságot és a biztonságérzetet. Az egységes szabályozás, a felkészített önkéntesek és a biztosított feltételek együtt olyan működési keretet hoznak létre, amelyben a szakmai fejlődés és a mentorálás természetes módon tud megvalósulni.

Esetellátás és az önkéntesek működési keretei

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatba bekapcsolódásnak egyértelmű feltételei vannak. Önkéntesként az vehet részt a programban, aki betöltötte a 16. életévét, rendelkezik legalább alapfokú, gyakorlatban is alkalmazható elsősegélynyújtó ismeretekkel, valamint vállalja a legalább egy teljes turnus teljesítését, és alkalmas a vállalt feladat ellátására. Az önkéntesek tevékenysége kifejezetten a vízparti környezetre korlátozódik, ami egyértelmű kompetenciahatárokat is kijelöl: a vízből történő mentés minden esetben a vízimentők feladata. A szolgálat során ellátott esetek túlnyomó többsége a strandolással összefüggő, jellemzően enyhébb sérülésekhez és rosszsullétekhez kapcsolódik. Gyakoriak például a kagyló okozta vágások, a kisebb sebek, a napszúrás vagy a rovarcsípések, de előfordulnak életet veszélyeztető állapotok is, amelyek gyors felismerést és további ellátást és szaksegítség igényelnek. Az adatok alapján a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat esetszámai a nyári szezon során változóan alakultak, a legmagasabb érték a 3. turnusban jelent meg, 382 ellátással. A legalacsonyabb esetszám a 6. turnusban volt, ahol 142 esetet regisztráltak (1. ábra). Az adatok jól mutatják, hogy a szolgálatra a teljes szezon alatt folyamatos szükség volt.

1. ábra. A 2023-as szolgálat során ellátott esetek száma



Forrás: Magyar Ifjúsági Vöröskereszt (2023).

A MENTORÁLÁS MEGVALÓSULÁSA ÉS JELLEMZŐI A BALATONI ELSŐSEGÉLYNYÚJTÓ SZOLGÁLAT SORÁN

A mentorálás a szolgálat során több szinten valósul meg, ennek fő szereplői a tapasztaltabb önkéntesek, a turnusvezetők és a szolgálatvezetők.

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatban megvalósuló tanulási folyamat sajátossága, hogy az elméleti felkészítés és a gyakorlati tapasztalatszerzés egymást kiegészítve jelennek meg. Az önkéntesek a szolgálat megkezdése előtt formális felkészítésben részesülnek, amely során a gyakorlati feladatokat már a szolgálatnak megfelelő párokba osztva végzik el. A párok összeállítását a turnusvezetők a szolgálatvezetőkkel közösen konzultálva végzik, figyelembe véve az önkéntesek életkorát, tapasztalati szintjét, ismert képességeit és kompetenciáit, valamint a szolgálati hely különleges szükségleteit. Főszabályként elmondható, hogy tapasztalatlanabb, illetve „újjonc” önkénteseket gyakorlottabb önkéntesek mellé osztanak be, lehetővé téve a tacit tudás⁴ átadását és a mentorálást.

⁴ A tacit tudás (hallgatóságos vagy rejtett tudás) olyan személyes tapasztalatokon, készségeken és intuíción alapuló ismeret, amely nehezen megfogalmazható, szavakkal alig leírható és közvetlenül nem tanítható.

A formális oktatást követően a hangsúly a gyakorlati tapasztalatok elsajátítására kerül. A szolgálat során az önkéntesek olyan valós helyzetekkel találkoznak, amelyekben az előzetesen megszerzett ismereteket azonnal alkalmazniuk kell. A tanulás e közegben olyan folyamatot jelent, amelyben a résztvevők saját élményeiken keresztül mélyítik el tudásukat. Egy-egy ellátási helyzet után lehetőség nyílik arra, hogy a történeteket a tapasztaltabb önkéntesekkel vagy a turnusvezetőkkel közösen áttekintsék, értelmezzék, és levonják a további fejlődéshez szükséges következtetéseket. Minden egyes eset, még a legbanálisabbnak tűnő karcolás ellátása is magában hordoz kockázatokat és kihívásokat, akár kommunikációs, akár egészségügyi szakmai szempontból. E folyamatban a mentor szerepe jóval túlmutat a szakmai útmutatáson, a tapasztaltabb önkéntesek a mindennapi működés során mintát adnak arra is, hogyan lehet összeegyeztetni a szakmai kompetenciát a szervezet által képviselt értékekkel. Az újonnan érkező önkéntesek számára a mentorok viselkedése gyakran elsődleges referenciaként szolgál abban, hogy miként kell kommunikálni a segítségre szorulókkal és hozzátartozóikkal, hogyan lehet együttműködni a strand személyzetével, illetve milyen módon kell képviselni a szervezetet a nyilvánosság előtt. A tanulás ezért nem korlátozódik az ellátási technikákra, hanem a személyes képességek fokozott fejlesztését is igényli.

Az esetek átbeszélését alapvetően a párok egymás között végzik. Emellett az esetek eltérő jellegének megfelelően feldolgozásra kerülhetnek a szolgálati napok végén tartott foglalkozásokon a turnus önkénteseivel közösen, valamint a szolgálatvezetők által biztosított mentorálás során hat- vagy nyolcszemközt. Mindez erősíti az egymástól tanulást és elősegíti, hogy az önkéntes számára érezhető és kézzelfogható legyen a közösség ereje.

A szakmai fejlődéssel párhuzamosan a szervezeti beilleszkedés is meghatározó része a folyamatnak. Az új résztvevőknek rövid idő alatt kell alkalmazkodniuk egy működő közösség belső szabályaihoz, a szolgálat napi ritmusához és ahhoz a felelősséghez, amelyet a nyilvános jelenlét jelent. A kezdeti időszak sokszor bizonytalansággal jár, különösen azok számára, akik először vesznek részt hasonló intenzitású önkéntes munkában. A mentorálás e helyzetben átmenetet teremt a kezdeti idegenség és a magabiztos részvétel között, mivel a tapasztaltabb tagok nemcsak információt adnak át, hanem folyamatos jelenlétükkel biztonságérzetet is nyújtanak. Ez különösen fontos olyan környezetben, ahol a szakmai teljesítmény mellett az emberi kapcsolatok minősége is befolyásolja a szolgálat eredményességét.

A közösségi tanulás szempontjából a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat olyan szervezeti térként értelmezhető, ahol a tudás elsősorban együttműködésben jön létre. A tapasztaltabb

önkéntesek és a kezdők közötti mindennapi interakciók során a szakmai ismeretek mellett olyan hallgatóságos (tacit) tudás is átadódik, amelyet formális képzés keretében nehezebb közvetíteni. Ilyen például annak felismerése, hogyan lehet egy bizonytalan sérültet megnyugtatni, miként kell kezelni a hozzátartozók feszültségét, vagy hogyan lehet megőrizni a nyugodt fellépést váratlan helyzetekben. E készségek gyakran megfigyelés, utánzás és közös reflexió révén fejlődnek, ami a mentorálást a mindennapi működés természetes részévé teszi. Az elsősegélynyújtás során az önkéntesek olyan helyzetekkel szembesülhetnek, amelyek érzelmileg is megterhelők lehetnek. Az a támogató légkör, amelyben lehetséges kérdezni, bizonytalanságot megfogalmazni vagy hibákról beszélni, alapvető feltétele a hosszú távú fejlődésnek. A mentor jelenléte e folyamatban stabilitást teremt, és hozzájárul ahhoz, hogy a résztvevők ne csupán szakmailag, hanem személyesen is megerősödjenek a szolgálat során. A mentorálás eszközeit (lásd erről bővebben a 2. táblázatot) tekintve válaszadóink számos technikát és megoldást említettek, de középpontban a személyes kapcsolatok, a beszélgetés és a tudásátadás állt. Kiemelték a példamutatást és a bátorítást, valamint a csoportfoglalkozások csapatkohéziós szerepét. A csoportfoglalkozások az esetek átbeszélése mellett stresszkezelési és társas támogatási funkciót is betöltenek. Ezzel együtt figyelemmel kell lenni a résztvevők magánéletére azáltal, hogy a foglalkozásokon eltöltött idő egyensúlyban álljon a biztosított szabadidővel.

2. táblázat. A mentorálás eszközkészlete a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat munkája során

Eszközcsoport	Mentorálási eszközök
Szakmai tudásátadás	Szintre hozó képzés, páros beosztás, helyzet közbeni útmutatás, azonnali visszajelzés
Közösségi programok	Esti csoportfoglalkozások, csapatjátékok, közös szabadidős programok, közösen kialakított normák
Reflexió, stresszkezelő eljárások/módszerek	Esetmegbeszélés, strukturált debriefing, élménymegosztás, pszichés támogatás
Szabályozó, motivációs eljárások	Szolgálati szabályzat, konfliktuskezelés, jutalmazás, következmények/büntetőfeladatok, mentorok elismerése

Forrás: Saját készítésű táblázat.

A mentorálás szempontjából kritikus az esetleges konfliktusok megelőzése és kezelése, melynek alapja a világos szabályrendszer lefektetése és a közösségi szabályok kollektív

elfogadása. Amennyiben mégis konfliktus adódik, a turnusvezetők biztosítják a feloldáshoz szükséges nyugodt környezetet, és törekszenek a részes felek álláspontjainak megismerésére, kompromisszumos megoldások megtalálására. A beszámolóban megjelentek a jutalmazás és a büntetés eszközei is (pl. szolgálati szabályzat megszegése esetén takarításbeosztás átszervezése), míg a motivációt a szolgálatvezetők különböző apró ajándékokkal is igyekeznek fenntartani.

A mentorálás a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatban tehát nem elkülönült oktatási elemként jelenik meg, hanem a szervezeti kultúra, a szakmai fejlődés és a közösségi működés szerves részeként. Az elméleti tudás, a tacit tanulás, a szervezeti szocializáció és a pszichológiai támogatás együtt alakítanak ki olyan fejlődési környezetet, amelyben az önkéntesek nemcsak elsősegélynyújtóként válnak magabiztosabbá, hanem a humanitárius szervezeti szerep felelős képviselőivé is.

A FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE

A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat egyszerre egészségügyi, nevelési és közösségfejlesztő program: növeli a nyári turistaszezon biztonságát, valós egészségügyi szükségletekre reagál, miközben fiatalokat képez és motivál a humanitárius vagy egészségügyi pálya felé. A program látványos társadalmi megtérülést hoz: a 2023-as mintegy 24 000 önkéntes munkaóra piaci értéken is több tízmillió forintos hozzájárulást jelent a közösség számára, ami jól érzékelteti az önkéntesség gazdasági értelemben vett súlyát.

A mentorálás e közegben nem ráépülő vagy idegen programelem, hanem alapjaiban szövi át a Szolgálat mindennapi működését, és szavatolja annak szakmai és pszichés biztonságát (3. táblázat). Mentorálás nélkül a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat nem lenne képes a szükséges szakmai minőség biztosítására, az önkéntesek pszichés biztonságának fenntartására, illetve arra az értékátadásra, amely hosszú távon is ifjúságformáló hatást fejt ki. Nemzetközi tapasztalatok is azt mutatják, hogy a jól szervezett mentorálás javítja a fiatalok önbizalmát, fejleszti szociális készségeiket és stresszkezelő képességüket, valamint kedvezően hat mentális jóllétükre. Az esettanulmány eredményei rávilágítanak arra, hogy egy szezonális program is képes tartós szakmai, gazdasági és közösségi értéket teremteni, ha működésének középpontjában a tudatosan szervezett, több szinten megvalósuló mentorálás áll.

3. táblázat. A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálatban megvalósuló mentorálási folyamat áttekintése

Szakasz	Fő tevékenységek	Kapcsolódó mentorálási elemek és körülmények
Toborzás, kiválasztás	Jelentkezés, szűrés, alapkompenciák ellenőrzése	Elvárások tisztázása, szerepek bemutatása, motiváció megerősítése
Turnus eleji felkészítés	Szintre hozó képzés, szabályzat ismertetése	Tapasztalt önkéntesek bevonása oktatóként, párosítás, első kapcsolatépítés
Napi szolgálat	Esetellátás, kommunikáció, helyszíni együttműködés	„Újjonc + tapasztalt” páros, azonnali visszajelzések, közös döntések
Esti programok	Csoportfoglalkozások, szabadidő	Esetmegbeszélés, csapatkohézió, stresszlevezetés, bizalmi légkör
Turnus lezárása	Összegzés, visszajelzés, búcsú	Egyéni és csoportos feedback, jövőbeli részvétel megerősítése, tanulságok rögzítése

Forrás: Saját készítésű táblázat.

Következtetésként elmondható, hogy a tacit tudás átadása szempontjából az intenzív mentorálás kiemelt jelentőségű. Az akcióhelyzetben zajló tanulás különösen erős motivációs- és fejlődési hatással bír: a fiatal önkéntesek nem elszigetelt tréninghelyzetekben, hanem valós, jelentésteli szituációkban tanulnak döntést hozni, felelősséget vállalni és együttműködni. Ahhoz azonban, hogy az ilyen helyzetekkel járó stressz a különböző reziliencia-szinttel és megküzdési repertoárral érkező fiatalok számára összességében pozitív hatással járjon, szükséges az intenzív és többszintű mentorálás, a pszichológiai biztonságot erősítő visszajelzések és a közös esetfeldolgozás biztosítása. A fiatalok mentális jóllétére, rezilienciájára és önértékelésére is igazoltan kedvező hatást gyakorol, ha megbízható felnőtt vagy tapasztaltabb kortárs támogatja őket strukturált programokban (Schwartz et al. 2012), a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat pedig esettanulmányunk alapján ennek kézzelfogható, gyakorlatba ágyazott példáját nyújtja.

Mindez a humanitárius és ifjúsági szervezeteken túlmutató tanulságot hordoz. A Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat tapasztalatai arra ösztönöznek, hogy az önkéntes programok tervezésekor a mentorálást ne kiegészítő szolgáltatásként, hanem az utánpótlás-nevelés, a pszichoszociális védelem és a szervezeti tanulás központi eszközeként kezeljék. Az itt

azonosított elemek – a strukturált felkészítés, a tudatos párosítás, az esetmegbeszélések és a közösségi foglalkozások, valamint a mentorok szerepének elismerése – más, fiatalokat bevonó önkéntes programokban is adaptálhatók. Ezzel a Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat nemcsak a strandok biztonságához járul hozzá, hanem olyan modellként is szolgál, amely segíti a fiatalokból álló önkéntes programok hosszú távú, fenntartható és kiegyensúlyozott működését.

IRODALOM

Adams, Nicky (2025): Coaching, mentoring, volunteering and work – what works and what doesn't. *The International Journal of HRD Practice, Policy and Research*, 9(1) pp. 46-52.

DOI: <https://doi.org/10.2478/ijhrd-2025-0005>

Adams, William C. (2015): Conducting Semi-Structured Interviews. In: Newcomer, Kathryn E. – Hatry, Harry P. – Wholey, Joseph S. (eds.): *Handbook of Practical Program Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781119171386.ch19>

Bíró Gyula Zoltán (2022): A mentorálás néhány folyamatjellemzője a pedagógusképzés gyakorlatában= Some process features of mentoring in the practice of teacher training. *Deliberationes*, 15(2) pp. 29-48. DOI: <https://doi.org/10.54230/delib.2022.2.29>

DeWit, David J. – DuBois, David – Erdem, Gizem – Larose, Simone – Lipman, Ellen L. (2016): The Role of program-supported mentoring relationships in promoting youth mental health, behavioral and developmental outcomes. *Prevention Science*, 17, pp. 646-657.

DOI: <https://doi.org/10.1007/s11121-016-0663-2>

Fallon, Pamela, – Jaegers, Lisa A. – Zhang, Yuan – Dugan, Alicia G. – Cherniack, M. – El Ghaziri, Mazen (2023): Peer support programs to reduce organizational stress and trauma for public safety workers: A scoping review. *Workplace Health & Safety*, 71(11) pp. 528-540.

DOI: <https://doi.org/10.1177/21650799231194623>

Gerring, John (2007): *Case study research: principles and practices*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hajdú Krisztina – Rozsos Renáta (2023): Ifjúsági önkéntes közösségek hálózata: Kapcsolódás – segítségnyújtás – fejlődés. *Önkéntes Szemle*, 3(1) pp. 87-102.

<https://www.onkentesszemle.hu/2023-3-evfolyam-1-szam-onkentesszemle/> Letöltve: 2026.05.25.

Hantos János (1987): *A Nemzetközi és a Magyar Vöröskereszt*. Budapest: Magyar Vöröskereszt.

Hatry, Harry P. (2015): Using Agency Records. In: Newcomer, Kathryn E. – Hatry, Harry P. – Wholey, Joseph S. (eds.): *Handbook of Practical Program*. San Francisco: Jossey-Bass

DOI: <https://doi.org/10.1002/9781119171386.ch13>

Ipolyi Dóra (2025): Mentális egészség és önkéntesség: A lelki jóllét jelentősége a segítő munkában. In: Tímár Tamás (szerk.): *Pszichoszociális segítségnyújtás krízis- és katasztrófafhelyzetben (konferenciakötet)*. Budapest: Magyar Vöröskereszt.

Ipolyi Dóra – Molnár András (2020): Az ifjúsági önkéntesek motivációjának vizsgálata. In: Tóth Alisa – Dunás-Varga Ildikó – Hankó Csilla (szerk.): *VI. Ifjú Pszichológiai és Neveléstudományi Kutatók Országos Konferenciája 2020. Tanulmánykötet/Conference Book*. Budapest: Doktoranduszok Országos Szövetsége, pp. 24-34.

- Ipolyi Dóra – Molnár András (2022): A Magyar Vöröskereszt önkénteseinek tevékenységei a koronavírus veszélyhelyzet idején. Esettanulmány. *Önkéntes Szemle*, 2(2) pp. 109-121.
DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2022.2.109-121>
- Kaarbo, Juliet – Beasley, Ryan K. (1999): A Practical Guide to the Comparative Case Study Method in Political Psychology. *International Society of Political Psychology*, 20(2) pp. 369-391.
DOI: <https://doi.org/10.1111/0162-895x.00149>
- Magyar Vöröskereszt (2011): *130 éves a Magyar Vöröskereszt*. Budapest: Magyar Vöröskereszt.
- Marceta, Žarko – Jurišić, Dragiša (2024): Psychological Preparedness of the Rescuers and Volunteers: A Case Study of 2023 Türkiye Earthquake. *International Journal of Disaster Risk Management*, 6(1) pp. 27-40. DOI: <https://doi.org/10.18485/ijdrm.2024.6.1.3>
- Mason Dyana – Chen Li-Wei – Lall Saurabh A. (2022): Can Institutional Support Improve Volunteer Quality? An Analysis of Online Volunteer Mentors. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33(3) pp. 641-655. DOI: 10.1007/s11266-021-00351-9
- Raposa, Elizabeth B. – Rhodes, Jean – Stams, Geert Jam J. M. – Card, Noel – Burton, Samantha – Schwartz, Sarah – Yoviene Sykes, Laura A. – Kanchewa, Stella – Kupersmidt, Janis – Hussain, Saida (2019): The Effects of Youth Mentoring Programs: A Meta-analysis of Outcome Studies. *J Youth Adolescence*, 48, pp. 423-443. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10964-019-00982-8>
- Schwartz, Sarah – Lowe, Sarah R. – Rhodes, Jean E. (2012): Mentoring Relationships and Adolescent Self-Esteem. *PsycEXTRA Dataset*, 19(2) pp. 17-20. DOI: <https://doi.org/10.1037/e535002013-005>
- Sebestyén, Árpád – Kovács, Zsuzsanna (2020): Importance of disaster crisis intervention to survivors and rescue and relief workers in emergency management. In: Molnár, András (ed.): *First Conference on Effective Response: Conference Proceedings, Sopron 15th November 2019*. Budapest: Hungarian Red Cross, pp. 24-31. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3778143>
- Shier, Michael L. – Larsen-Halikowski, Jessica – Gouthro, Stephanie (2020): Characteristics of volunteer motivation to mentor youth. *Children and Youth Services Review*, 111, 104832.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104885>
- Stake, Robert E. (2000): The case study method in social inquiry. In: Gomm, Roger – Hammersley, Martyn – Foster, Peter (eds.): *Case Study Method*. Thousand Oakes: Sage Publications, pp. 19-26.