

Kovács online-melléklet (szerkesztés nélkül közöljük)

Forgács-Fábián Sára (2021): Fenntartható önkéntesség. De hogyan? – Az Y-generációs egyetemista önkéntesek motivációjának szervezeti vizsgálata a hosszú távon fenntartott önkéntességre vonatkozóan.; Kovács 25, e3, 1–24.

<https://doi.org/10.14267/kov.2021e3>

A szelektív kódok és a kialakításukhoz vezető idézetek, valamint a bővebb magyarázatok a következőkben kerülnek kifejtésre. (Lásd a főszöveg 1. ábráját; az interjúalany-kódokat lásd a főszöveg 1. táblázatában.)

a) Nemes közös cél

Az interjúalanyok mindegyike kivétel nélkül kiemelte (kisebb vagy nagyobb súllyal), hogy fontos számára a cél, amiért dolgozhatnak, és ez motiválja őket a szervezetben maradásra. Azonosulni tudnak a szervezet küldetésével. *"Azért vagyok itt, mert azonosítom magam az alapvető céllal, nagyon jó munkát végzünk."* (R8)

Hangsúlyozták azt is, hogy ez a közös cél tovább erősíti az önkéntesek közötti köteléket. Bár a szervezetben mindenki más és más, mégis tudnak azonosulni az Amigos küldetésével, s ez motiválja őket. Minden Amigót ugyanaz inspirálja, a gyerekek felvidítása.. *"Van egy célunk, egy közös cél az egész szervezet számára, amely összefogja a csapatot, jó érezni, hogy sok ember egy helyen van, ugyanúgy gondolkodik, jól tesz, miközben mindannyian fiatalok vagyunk."* (R6)

b) Hatás és elismerés

Az önkéntesek egy nagyobb része arról számolt be, hogy önkéntes munkájuk hatása jelentősen befolyásolja motivációjukat. A hatás szélesebb, mint a gyermekek felvidítása, hiszen a szülők számára is segítség lehet egy Amigo tevékenysége, ezáltal a hatás egész családokra kiterjed. Egy önkéntes elmondta saját tapasztalatát arról, hogy két év önkénteskedés után gondolkodott a szervezet elhagyásáról, de egy beteg kislány kórházi látogatása miatt döntött a szervezetben maradás mellett.

Az önkéntesek mindegyike (más-más módon, de kivétel nélkül) beszámolt a kórházi látogatások utáni érzéseikről. Feltöltődnek, tele vannak energiával, és megfelelnek az élet egyéb kötelességeiről. Megemlítik, hogy ezt a pozitív érzést általában a gyermekek boldogsága és a gyermekek szülei által adott megbecsülés okozza.

"Jó érzés segíteni a gyerekeket, látni, mennyit jelent az, hogy meglátogatja őket az ember, a pozitív visszajelzések nagyon számítanak mind a gyerekeknek, mind a szülőknek." (R2)

Néhányan közülük azonban hozzátették, hogy az idő múlásával a fő motiváció a gyermekek látogatásáról a támogató / háttér feladatokra terelődött (Lásd az (I) alszakaszban a szakmai készségeket.)

Egy másik fontos tényező az önkéntesek motivációjában (a résztvevők 50%-nak elmondása szerint), az a környezet elismerése. Családjuk, barátaik, osztálytársaik, tanáraik és a tágabb

környezet nagyra tartja az önkéntes munkát, így ez is jelentős hatással van a szervezetben való maradásukra. Az egyik interjúalany elmondása szerint nagyon büszke magára, amikor a zöld Amigo pulcsiban megy ki az utcára. *“Kicsit önző, de az is jó, hogy mások tisztelik, amit csinálok. Például apám azt mondta, hogy ez a hatalmas dolog, amit tesztek, és ő nem az a típus, aki sokat bókol.”* (R12)

c) Életmód

Az önkéntesek elmondták, hogy minden kórházi látogatás során szerzett tapasztalat nagy hatással van az életükre és beépül a mindennapjaikba. *“Ezt át kell élni, hogy tudd. Nehéz megmagyarázni. Egyébként nagyon nehéz megmondani, ezért Amigóvá kell válnod, hogy megértsd.”* (R6) Az életmódot illetően az interjúalanyok azt is kifejezték, hogy Amigónak lenni már egyéniségük része. Az interjúalanyok többsége jól érzi magát mert valahová tartozik: *„Igen, én Amigo vagyok”*(R12). A látogatások és a csoporttalálkozók rendszeressége megerősíti számukra önkéntes szerepüket, és ez a mindennapi élet részévé válik. *“Nem tudom, hogyan engedjem el, olyan régóta vagyok tagja. Ha elengedem, akkor vége lesz, és elveszíték valamit, és hiányozni fog. A napom úgy nézett ki, hogy kórházba, színházba, egyetemre járok. 3 éve. Furcsa érzés lenne nélküle. Ez része nekem, és nem tudnám elengedni.”* (R13)

d) Könnyű integráció

Minden félév elején felvételt tart az Amigos. A sikeres felvételt erős és rendkívül fontos integrációs időszak követi. Az önkéntesek kezdettől fogva érezték, hogy a közösség tagjai, és azt tapasztalták, hogy az emberek nagyon befogadóak. Néhány interjúalany elmondása szerint gyorsabban alakul ki bizalom az Amigók között, mint más új kapcsolatok esetén. *„Ha valakitől megtudom, hogy ő Amigo, a tiszta tény teljesen megváltoztatja a hozzáállásomat. Még akkor is, ha még soha nem beszéltem vele, úgy érzem, évtizedek óta ismerem őt. Bizalmat érzek.”* (R4)

e) Barátságok

Az egyszerű integráció megkönnyíti a szervezet tagjai közötti barátságokat. Általános vélemény, hogy a családi légkör nagyon fontos a szervezetben. Mindenki találhat barátokat, és néhányan megemlítették, hogy az Amigosban való tartózkodás legfőbb oka az általuk kialakított barátság. Egyikőjük úgy fogalmazott, ha elhagyják a szervezetet, elhagyják a barátaikat. *„Ha otthagysz az Amigókat, ott hagyod a barátaidat is. Tehát a barátság az oka annak, hogy itt maradunk.”* (R11)

f) Kötelék és megosztott értékek

Miután beilleszkedtek és barátokká váltak, nem szeretnék kikerülni a közösségből. Az interjújuk mindegyikén elhangzott, hogy *„az Amigos lényege a közösség”*. Hangsúlyozták, hogy szoros kötelék fűzi őket egymáshoz, mivel *„nagyon összetartó, önzetlen csapatról van szó, ami manapság ritka”* (R10). Az interjúalanyok számára a szervezetben maradás egyik fontos oka a közös értékrend. Az Amigos értékrendszere és az önkéntesek értékrendje ugyanaz, mely a hasonló tapasztalatok megszerzését biztosítja.

„Az értékrend fontosabb, ha önkénteskedik, mint dolgozik. Ugyanazokkal a szemüveggel nézzük a világot, egy közös küldetésért dolgozunk. Hasonló karakterek vannak itt.” (R12)

A szervezetben maradás két fő oka - amelyet az önkéntesek fogalmaztak meg az interjúk során - a közös cél és az erős közösség.

g) Jól működő szervezet

Az Amigosban a feladatok ellátása érdekében csoportokba és csapatokba szerveződve végzik el a munkát. Ilyenek például a kórházak szerint beosztott csoportok, vagy a támogató feladatok (PR, márkáépítés, közösségi média, weboldal, adománygyűjtés, vállalati kapcsolatok, rendezvényszervezés, tananyagok kidolgozása stb.) ellátása érdekében szerveződött csapatok.

Minden félév elején, demokratikus úton kerülnek megválasztásra a *board* önkéntes tagjai, de fizetett alkalmazottak, valamint a kuratórium is tagja ennek a csoportnak. Az önkéntesek zömében úgy gondolják, hogy a szervezet „*strukturált és lelkiismeretes*” (R7), „*a kezdetektől fogva nagyon jól felépült*” (R2), ráadásul „*a keretek egyértelműek mindenki számára*” (R8). Az önkéntesek egy része kiemelte, hogy időnként nehéz átlátni a szervezetet. Az interjúalanyok ugyanakkor azt is kifejtették, jól működő szervezetnek tartják az Amigost, s ez fontos tényező számukra, hiszen a keretrendszer biztosítani tudja számukra az értékteremtés feltételeit. Az egyik önkéntes hangsúlyozta: „*És természetesen, még ha az emberek ezt nem is mondják, mindenkinek fontos, hogy jól működő szervezete legyen, részesei akarnak lenni, fontos, hogy jól működjön.*” (R8) Néhány interjúalany megkérdőjelezte, hogy a növekedés mellett ez a szervezeti struktúra fenntartható-e vagy sem. Elmondásuk szerint ennek a félelemnek oka a szervezet gyors növekedése. Megfogalmazták kétségüket arra vonatkozóan, hogy a szervezet vezetése képes-e lépést tartani a folyamatos, dinamikus növekedéssel.

h) Az életmódhoz igazított struktúra

Az interjúalanyok véleménye szerint kulcsfontosságú egy olyan rugalmas struktúra kialakítása, amelyben az önkéntesség időtartama nem válik megterhelővé. Állításuk szerint, ez jól működik az Amigosban, ugyanakkor elmondták, hogy az Amigos helyzete azért különleges, mert kizárólag egyetemi hallgatók az önkéntesek.

Az Amigosban az önkéntesek minden második héten, 1-2 órát töltenek a kórházakban, ezen felül pedig részt vehetnek különböző támogató feladatokban, döntésüktől függően. Az önkéntesek szinte mindegyike jelezte, hogy „*a tevékenység időtartama ideális*” (R3), nem érzik úgy, hogy ez teher lenne. „*Nem sok időbe telik. Kéthetente két órája mindenkinek van, aki időt szakít rá.*” (R5)

Egy másik fontos tényező a szervezet által nyújtott rugalmasság. Az önkéntesek azt állítják, hogy „*a légkör nagyon rugalmas, mindent meg lehet beszélni*” (R10, szintén kitér rá R3, R8). Ha vizsgáznak, egyetemi órát vagy éppen más feladatot kell ellátniuk, a rugalmasság segíti őket mind a személyes, mind a szervezeti feladataik ellátásában. Szabadon változtathatnak a kórházi látogatások beosztásán, és maguk irányíthatják a támogató feladatok ellátásának beosztását is.

„*Sokan akarnak önkéntes munkát végezni, de nehéz beilleszkedni az életükbe. Nagyon jó, hogy Amigosnak több lehetősége, több időpontja van, nincs fix beosztás. Ha akarod, megteheted, hogy változtatsz.*” (R8)

Az életmód harmadik fontos tényezője az egyetemi hallgatói lét egyedisége, amely egy szűkebb csoportra korlátozza a tanulmány eredményeit. A tagok mindegyike egyetemi

hallgató, ami azt jelenti, hogy rugalmasabb a napirendjük, mint általában a dolgozó embereknek. Az Amigos teljes struktúrája az egyetemisták számára épült fel, más helyzetekben, más korcsoportokkal, az oktatás különböző szintjein, a szervezeti struktúrával szemben támasztott igények és elvárások teljesen eltérőek lehetnek.

(i) Lapos szervezeti felépítés

Az önkéntesek - saját elmondásuk szerint - egyenlőnek és fontosnak érzik magukat. Azt állítják, hogy „*nem kell versenyeznünk egymással, csak valami jót teszünk és kész*” (R10). A szervezet fizetett vezetői a partnerség és az egyenlőség elvein alapuló kapcsolatokat alakítottak ki a szervezeten belül. Kiemelendő pozitívum, hogy az alkalmazottak ugyanúgy részesei a cél szerinti tevékenységnek mint az önkéntesek.

„*Ők (szerző: az Amigo-felelősök, vagyis munkavállalók) kórházba is mennek, ami kulcsfontosságú. Néha jó kórházba menni egy vezetővel, ez fontos.*” (R9)

Az önkéntesek átláthatónak minősítették a vezetést és a döntéshozatali folyamatot. Nem érzik a hierarchia jelenlétét, és megemlítették, hogy az ilyen típusú, hierarchia nélküli szervezeti felépítés áll a legközelebb álmaik munkahelyéhez. Közülük sokan úgy fejezték ki, hogy talán nem is vezetők, hanem koordinátoraik vannak, akik segítik őket feladataik megfelelő elvégzésében.

Az egyik önkéntes a *mankó* szót használta a vezetők szinonimájaként: „*a vezetők segítők és mankók. Ők azok, akik foglalkoznak velünk és megszervezik a munkát.*” (R7) Az interjúalanyok szerint ez a hozzáállás jelentős hatással van a szervezetben történő, tartós tevékenységükre, mert az egyenlőség, a vezetőkkel való partnerség és a szervezet lapos struktúrája alapvető fontosságú a jólétük szempontjából. Ugyanakkor továbbra is kérdés - fogalmazták meg aggódva az interjúalanyok-, hogy a szervezet növekedése mellett fenntartható-e ez a modell.

j) Inkluzív megközelítés

Az önkéntesek motivációjának fenntartásában az inkluzív menedzsment szemlélet az egyik fontos tényező. Az interjúalanyok számára egyértelműen fontos, hogy lehetőségük legyen döntések meghozatalára, a szervezet alakítására és az információkhoz történő hozzáférésre.

Az önkéntesek érzik, hogy a véleményük valóban számít. Folyamatosan arra kérik őket, hogy adjanak visszajelzést az egész szervezetről, valamint a vezetőkről, hiszen ezáltal közösen tudják fejleszteni az Amigost. „*Ők (az Amigo-felelősök) felhívtak (a félév vége után), nagyon jó érzés volt. Megkérdezték hogy érzem magam, mi a véleményem a szervezetről.*” (R12)

A döntéshozatali folyamatok vonatkozásában az önkéntesek azt állították, hogy a szervezet részének érzik magukat, ha gondolataikkal, ötleteikkel, véleményükkel hozzá tudnak járulni.

A szervezet átláthatóságára vonatkozó lényeges visszajelzés egy önkéntes elmondása szerint, hogy „*soha nem nézte meg a pénzügyi online dokumentumot az összes kiadással és bevétellel, ami havonta frissítve van, de a tudat, hogy ha szeretné, megnézhetné, elégedetté teszi.*” (R11)

k) Szociális készségek

Az Amigosban, az első három kórházi látogatás alkalmával minden új Amigónak van egy mentora, egy tapasztaltabb Amigo, aki segít az új önkéntesnek megismerni a kórház körülményeivel, rendszerével és a helyszínen alkalmazandó módszerekkel. Az interjúalanyok

egy része arról számolt be, hogy ez a mentorálás hatással volt személyes fejlődésükre is. A mentorálásnak és a kórházlátogatásoknak köszönhetően sokat megtudhattak a másokról, a saját személyiségükről, felelőségükről. *"Sokkal szociálisabbá váltam, a kórházon kívül is óvatosabban tudom kezelni a nehéz élethelyzeteket."* (R2) Az önkéntesek azonban kevésbé hangsúlyozták a szociális készségek fejlődését, és jobban kiemelték a szakmai készségek terén tapasztalt fejlődést.

l) Szakmai készségek fejlesztése

A hangsúlyosabb motivációs tényező - tekintettel arra, hogy az önkéntesek mit kapnak cserébe a munkájukért- a szakmai készségek fejlesztése volt. Az önkéntesek az interjúk során inkább a szakmai, mint a szociális készségekre fektették a hangsúlyt. A fejlődés lehetősége hozzájárult az önkéntesek motivációjához, az új lehetőségek folyamatosan megnyílnak az önkéntesek előtt, az interjúalanyok állítása szerint, mindig van némi fejlődési potenciál számukra. Említették, hogy sokféle szerepben próbálhatják ki magukat, ami nagyban hozzájárul szakmai kompetenciáik fejlődéséhez is. Az önkéntesek zömében részt vettek valamilyen támogató feladat ellátásában, akár hosszabb időn keresztül is, így ez a fajta motiváció időnként erősebbnek mutatkozott, számukra, mint a kórházi látogatások.

"Motiválnak érzem magam, bár hozzátenném, hogy az utóbbi időben sokkal motiváltabb lettem a feladatok támogatásában, mint az eredeti célban." (R1)

Fontos tanulság annak felismerése, hogy az önkéntesek sokat tesznek és adnak az alapvető célok megvalósítása érdekében, de ugyanakkor számukra is biztosítani kell a motiváció fenntartásához szükséges pozitív élmény megszerzésének lehetőségét. Sok lehetőség adódik például konferenciákon való részvételle, vagy a pályázatírás megtanulására, a márkaépítés megismerésére, esetleg az alapítvány egyéb feladataiban való részvételle, melyek mind hozzájárulnak az önkéntesek motiválásához.

„Nagyon hasznosnak találtam a pályázattal kapcsolatos feladatokat, mert nagyban hozzájárultak a fejlődésemhez, valóban hasznosak voltak. Motiváló volt, azóta sokszor felhasználtam ezt a tudást, ez nagyon jó. ” (R13)

m) Kölcsönös bizalom

Az önkéntesek egyetértettek az autonómia és a felelősségvállalás iránti igényben és azok motivációs erejében is. Beszámoltak arról, hogy úgy érzik, a szervezet megbízik bennük és felelősséget ró rájuk. Egy önkéntes a felelősséget jutalomnak és munka elismerésének minősítette. Megemlítették azt is, hogy az idő múlásával a felelősség növekszik, és komolyabb dolgokba is foghatnak.

"Nagyon jó az autonómia, és a felelősség is, különösen most, a Szent László Kórházban, felelősséget érzek azért, amit csinálunk, nemcsak a háttérfeladatok, hanem a gyerekek felelősségét is." (R3)

A szakmai és személyes fejlődés lehetőségei, a kölcsönös bizalommal kombinálva fontos tényezők voltak az Amigos önkéntesei számára a szervezetben maradás szempontjából.