

## HOSPICE-PALLIATÍV ELLÁTÁSBAN ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐK MOTIVÁCIÓI ÉS SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÜK ÉRTÉKELÉSE EGY KUTATÁS EREDMÉNYEI ALAPJÁN

Mucsi Georgina

### Absztrakt

A tanulmány egy kvalitatív kutatás részeredményeit ismerteti, amelynek alanyai hospice-palliatív ellátásban tevékenykedő önkéntesek voltak. Az eredmények ismertetése során a szerző tíz hospice önkéntes motivációit veti össze Clary és munkatársai (1998) vizsgálati eredményeivel. E témakörhöz szorosan kapcsolódva megjelenik az önkéntes tevékenység az interjúalanyok saját életére gyakorolt hatásainak ismertetése.

A hazai önkéntesség fejlesztését tekintve elengedhetetlen a motivációk széleskörű ismerete, amely a szervezetek számára alapvető irányvonalakat határoz meg az önkéntesek toborzása és hosszú távú foglalkoztatásának sikeressége szempontjából. Mindezen tényezőkre az önkéntesek megítélése saját tevékenységükre vonatkozóan szintén jelentős hatást gyakorol.

Az Európa Tanács 2003-as, 24. számú ajánlásában, a palliatív szakellátás személyzeti követelményeinek felsorolásában a kiképzett önkéntesek is megjelennek. A hazai jogi szabályozás is rendelkezik a hospice team összetételéről [60/2003. (X.20.) ESZCSM rendelet 2. sz. melléklet; 1/2012. (V.31.) EMMI rendelet 2. sz. melléklet], mely előírja a multidiszciplináris team meglétét, amelynek tagjai között az önkéntesek is szerepelnek. Ugyanez a jogszabály a hospice tanfolyami végzettséget is elrendeli minden munkatárs – így az önkéntesek – számára is.

A hospice-palliatív ellátásban önkéntes segítői tevékenységet vállalók számára szükséges a hospice filozófiájának elsajátítása, elengedhetetlen az önkéntesek számára szervezett képzéseken való részvétel és a hospice team tagjaival való szoros együttműködés. Hatékony alkalmazásuk bővíti a beteg és a hozzátartozók számára biztosítható szolgáltatások körét, továbbá az adott szolgáltatással való elégedettséget, mind az ellátottak, mind a hozzátartozóik körében (Hotchkiss és mtsai, 2014).

Az önkéntes tevékenység hatékonyságának fokozását segíti a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület Önkéntes Projektje, amely egy önkéntesközvetítő szolgáltatás működtetésével járul hozzá mind az önkéntesek, mind pedig a hospice szolgáltatók számára a legoptimálisabb megoldás megtalálásához (Farkas, 2016)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> <https://www.facebook.com/HospiceOnkentes>

## **Az önkéntesek motivációi**

Az önkéntesek motivációit lehetetlen néhány dimenzió mentén összefoglalni, mert komplex, sokszínű struktúrát alkotnak. A motivációt minden esetben befolyásolja az önkéntes neme, életkora, végzettsége, foglalkozása, a tevékenység formája, az önkéntesség helye, ideje és még számos egyéb tényező (Bartal; Saródy, 2010).

Egy 2009-ben készült kutatásból<sup>7</sup> kiderül, hogy a vizsgált önkéntesek motivációjában legmeghatározóbb, ha elköteleződhet egy társadalmi ügy, csoport és a másoknak való segítségnyújtás mellett. A motiváció magját tehát a szociális értékek képezik. A második helyen az elismertség faktora áll, melyből az következik, hogy az önkéntes tevékenységet végző személyek a társadalmi és munkatársi elismerést, továbbá környezetük megbecsülését remélik. A harmadik motivációs okként a szociális interakciót azonosították a szerzők. Az önkéntesek azt várják, hogy tevékenységük által új kapcsolatokat létesíthetnek, új embereket ismerhetnek meg, és egy közösség részévé válhatnak. A közösségi élmény megtalálása jelentős motiváló erővel bír a mai kapcsolat-hiányos társadalmunkban (Bartal; Kmetty, 2010).

Témám szempontjából a szociális-egészségügyi önkéntesek motivációinak ismerete a legmeghatározóbb. Esetükben a leghangsúlyosabb háttér-motiváció a különböző társadalmi csoportok empatikus segítése egy társadalmi ügy keretében, továbbá az önkéntes tevékenység öröme, a közösségi élmény, és a szervezet munkatársainak elismerése.

E területen az önkéntesek bevonása és megtartása érdekében lényeges, hogy a szervezet világos értékrendet és célokat közvetítsen, félreérthetetlenül határozza meg a misszióját, pontosan határolja körül a segítségre szoruló társadalmi csoportot, továbbá dolgozzon ki protokollt az önkéntesek elismerésére és támogatására vonatkozóan (Czike; F. Tóth, 2007).

## **A kutatás ismertetése**

A kutatás a PhD disszertáció részeként született meg 2012-ben. A vizsgálatot a Dél-dunántúli régióban végeztem el: Baranya, Tolna és

---

<sup>7</sup> Bartal Anna Mária és Kmetty Zoltán (2010) kutatásának célja volt a magyar önkéntesek reprezentatív mintáján standardizálni az ausztrál Volunteer Motivation Inventoryt; továbbá a hazai önkéntesek mintájának eredményei alapján bemutatni az önkéntes motivációkat demográfiai-társadalomstatistikai és tevékenység típus szerinti bontásban. Az elemzett adatbázis 2319 érvényes válaszoló adatait tartalmazta 235 szervezettől.

Somogy megyében. Tíz önkéntes segítővel készítettem félig strukturált interjút, majd az interjúkat az ATLAS.ti 4.2. tartalomelemző program segítségével dolgoztam fel.

A minta kiválasztása során a nem-valószínűségi mintavételi eljárások közül a kvótás mintavételt alkalmaztam. Ennek során az alapsokaságot felosztjuk a kutatás szempontjából lényeges kategóriák mentén és kiválasztunk elegendő számú személyt minden kategóriába (Molnár, 2010). A három megye összes hospice szervezetét felkerestem, és a vizsgálat idején önkéntes tevékenységet végzők közül tíz egyént választottam ki, akik önként vállalkoztak az interjúra. Az interjúalanyok szervezetek szerinti megoszlását az 1. számú táblázat szemlélteti.

*1. számú táblázat: Az interjú alanyainak megoszlása a hospice szervezetek szerint*

<b>Hospice szervezet</b>	<b>Szervezeti forma</b>	<b>Önkéntesek száma (fő)</b>
Méltósággal az út végén Hospice Alapítvány, Szekszárd	Tolna Megyei Balassa János Kórházon belül működik, intézményi keretek között	1
Pécs-Baranyai Hospice Alapítvány, Pécs	Otthoni szolgáltató	2
Szemem Fénye Alapítvány – Dóri Ház, Pécs	Gyermekhospice	1
Betegápoló Irgalmasrend Pécsi Háza, Pécs	Intézményi szolgáltató	2
Alkony-Tamasz Alapítvány, Dombóvár	Mobil team	1
Nagyatádi Kórház Hospice Osztály, Nagyatád	Intézményi szolgáltató	1
Szociális Háló Egyesület, Pécs	Otthoni szolgáltató	1
Nevitt Cindy Otthonápolási Szolgálat, Kaposvár	Otthoni szolgáltató	1

*Forrás: vizsgálat adatai*

Az interjúkat az etikai szabályok betartásával készítettem el. A kutatás céljának és menetének ismertetése után az intézményvezető engedélyével kerestem fel a segítőket, akikkel előzetes időpont egyeztetés után személyes találkozás keretében diktafonon rögzítettem az elhangzottakat. Interjúalanyaimat biztosítottam az anonimitásról, és írásbeli beleegyezésüket adták az adatok további feldolgozásához.

Ezt követően megtörtént az interjúk szó szerinti átírása majd feldolgozása.

## Részeredmények

Terjedelmi korlátok miatt a kutatás eredményeinek ismertetése során jelen tanulmányban két aspektust emelek ki: az önkéntes tevékenység mögött meghúzódó motivációs okokat mutatom be, illetve e témakörhöz szorosan kapcsolódva az önkéntes tevékenységnek az interjúalanyok saját életére gyakorolt hatását vázolom. Az, hogy ki milyen motivációval kezdi el az önkéntes tevékenységét és mennyire találja meg saját „számításait” e területen, alapvetően meghatározza, hogy megvalósul-e egy hosszú távú elköteleződés az önkéntes részéről. Mindezen tényezők hatással vannak az önkéntes tevékenység minőségére is (Wild, 2016)

Az önkéntes interjúalanyoktól megkérdeztem, hogy milyen indíttatásból kezdtek el a hospice ellátásban tevékenykedni?

Az önkéntes segítség vállalásának motivációja rendkívül sokrétű, az egyének más és más ok miatt vállalhatják ugyanazt az önkéntes tevékenységet és motivációik is változhatnak.

Clary és munkatársai (1998) vizsgálatukban az önkéntesség hat motivációját azonosították hospice-palliatív ellátásban önkéntes tevékenységet végzők körében. Az általam vizsgált önkéntesek motivációi is – egy kivétellel (karrier motivációk) - jól beazonosíthatóak e kategóriák mentén.

### 1. Értékek

E kategóriához az altruisztikus vagy humanitárius érzésekhez kötődő értékek kapcsolódnak. Ide tartozik a másokon való segítség szándéka, az emberekkel való foglalkozás igénye, a szociális problémák iránti érzékenység, az empátiás beállítódás.

Az „értékek” kategóriába tartozó önkéntesek számára a segíteni tudás, mint érték, helyeződik a középpontba (Clary és mtsai, 1998).

Az interjúalanyok főként a segíteni tudás örömét, az ehhez társuló pozitív érzéseiket emelték ki. A másoknak nyújtott rendszeres segítség hatással van az önkéntesek életminőségére és csökkentheti a halandóság kockázatát is (Konrath és mtsai, 2012).

*„Hát maga a segíteni akarás azt gondolom, belénk van valamilyen szinten kódolva...Van úgy, hogy én misszióknak tekintem ezt a tevékenységet.” /2. számú interjú – részlet/*

*„...nem mondom, hogy meg lehet szokni azt, hogy ha az ember egy haldoklóval foglalkozik, mert nem, de jó érzés látni azt, hogy ha segíteni tudom bármiben is. Hogy jól esik a másoknak segítséget adni. És ez a*

*készítés belülről jön, és ha tudok valakin segíteni, akár egy elbeszélgetés, meghallgatni mást.” /4. számú interjú – részlet/*

Claxton-Oldfield és munkatársai (2013) 162 brit hospice önkéntes motivációit vizsgálták, eredményeik szerint a legtöbb segítő altruista motiváció alapján választja ezt a területet. A másokon való segítség szándéka, mint motiváció, összefüggésben állt, sok esetben előre jelezte a segítő tevékenység hosszú távú folytatását is.

## 2. Megértés

A megértés elsősorban új tanulási tapasztalatok és gyakorlati képességek elsajátítására vonatkozik. Az ebbe a csoportba tartozó önkéntesek elsősorban azért kezdik el tevékenységüket, mert céljuk újszerű, releváns tapasztalásokra szert tenni az adott területen, és jártasságot szerezni a praxis során (Clary és mtsai, 1998).

Az egyik interjúalany a médián keresztül hallott először a hospice ellátásról, ez felkeltette az érdeklődését. Elolvasta Elisabeth Kübler-Ross egyik könyvét, ennek hatására el is végezte a hospice alaptanfolyamot, és elhatározta, hogy a gyakorlatban is szeretné az új ismereteit kamatoztatni. Három éve ezen a területen vállal önkéntes tevékenységet. *„Ott jobban beleláttam elméletbe, dolgokba, és úgy gondoltam, hogy szeretnék olyan embereknek segíteni, akiknek lehet, hogy nagy segítség, ha az életük utolsó szakaszába valaki megsimítja őket vagy meghallgatja őket, vagy beszélget velük.” /1. számú interjú – részlet/*

Az egyik önkéntes azt fogalmazta meg, hogy szerinte nem elég a halálba kísérés módjairól beszélni, ha valaki ezt a gyakorlatban nem műveli, akkor nem is tud valódi, mély tapasztalatokat ezzel kapcsolatban megosztani. Számára saját hitelessége miatt is lényeges, hogy gyakorlati tapasztalatokat szerezzen e területen.

*„...tehát nekem ez nagyon fontos motivációs erő, mert itt megmutathatód tényleg, hogy a gyakorlatba, hogy tudod megélni.” /3. számú interjú – részlet/*

Egy másik önkéntes gyermek örökbefogadásán gondolkozik, de először szeretné kipróbálni magát a gyakorlatban is, vajon elég türelme, ereje lenne-e mindehhez, ezért gyermekhospice területen segédkezik.

*„Azért ez magamba most is itt tartom, hogy ha nekem nem lesz, vagy nem lehet, akkor én szeretnék egy ilyen, ahogy ők magukat nevezik egy „zacis” gyereket. Aztán majd meglátjuk, hogy mennyire bírok vele, vagy mennyire sem. És hát most így úgy gondoltam, hogy szeretnék segíteni másnak és próbára teszem magam” /7. számú interjú – részlet/*

### 3. Szociális motivációk

Az önkéntes tevékenység vállalásának fő célja ebben az esetben az egyén szociális kapcsolatainak bővítése, megerősítése. Sokan az elszigetelődés megelőzése, magányosságuk oldása, szabadidejük hasznos eltöltése érdekében törekszenek az önkéntesség által új kapcsolatok kialakítására és fenntartására (Clary és mtsai, 1998).

A meginterjúvált egyik önkéntes ezzel a tevékenységgel próbálja hasznosan eltölteni szabadidejét, és célja, hogy életének értelmet adjon, kapcsolatot létesíthessen másokkal.

*„Az életem így, most nem eldarabolom, hanem hasznosan töltöm el. Először én is úgy éreztem, hogy szóval nekem is pótcselekvés megmondom őszintén, mert ha nekem is lenne egy kiegyensúlyozott családi életem, akkor nem tudnék ennyit jönni.” /5. számú interjú – részlet/*

A következő önkéntes vallási közösség keretében vállalja e tevékenységet.

*„Hát az indíttatást, azt egy picit elmondtam az elején, hogy éppen egy ilyen lelki csoport széjjel esése után kerestem a helyemet, hogy hol lesz nekem most a közösségi életem a továbbiakba, amikor ezt meghirdette a jó atya.” /8. számú interjú – részlet/*

Egyikük nyugdíjas biológia tanár, aki örül, hogy szabadidejében gyerekeket taníthat, szükség esetén korrepetálhatja őket.

*„Ja, nyugdíjba jöttem és pár év után jöttem el ide önkénteskedni, mert nagyon nem találtam a helyem, hogy egyedül maradtam. A másik, hogy tanítani nagyon szerettem, és az életem így úgy éreztem, hogy teljes.” /10. számú interjú – részlet/*

### 4. Karrier motivációk

Az e motivációval rendelkező önkéntesek célja olyan tapasztalatok szerzése, amely segíti őket a pályájukon történő előbbre jutásuk során. Főként szakmai karrierépítésről van szó, ahol az itt megszerzett ismeretek sokrétűen kamatoztathatóak (Clary és mtsai, 1998).

E kategóriába egyik önkéntes interjúalany sem sorolható. Ennek fő okát abban látom, hogy a haldokló betegek és családtagjaik segítése, maga a hospice ellátás egy olyan speciális, „intim” terület, ahol az emberek fő célja nem a karrier motivációik beteljesítése.

### 5. Önvédelmi motivációk

Az ebbe a kategóriába tartozó önkéntesek fő célja személyes problémáik csökkentése, saját magukkal kapcsolatos negatív érzéseik negligálása. Az

önkéntes tevékenység megfelelő alkalmat és elfoglaltságot biztosít, hogy az egyén saját érzelmi problémáit elfedhesse, és ne kelljen szembenéznie és foglalkoznia ezekkel (Clary és mtsai, 1998).

Az interjúalany családi problémáitól törekszik eltávolodni és máshová helyezni az energiáit és az érdeklődését.

*„Nyilván a magánéleti, és családi dolgaimtól is jó kicsit elmenekülni, és én a szabadidőmben, más a szabadidejébe elmegy sportolni, meg kirándulni, én meg ide szeretek jönni, mert engem az emberek kórházi élete érdekel, meg maga az ember, a beteg ember, hogy vészeli át azt az időszakot, amit itt tölt.” /9. számú interjú – részlet/*

Egy önkéntes önmaga is érintett, rákos betegek önszolgáltató csoportjában hallott először az önkéntességről, mint lehetőségről. Esetében a másokon való segítség saját személyes problémáinak csökkentését szolgálja.

Az interjú alapján az önkéntes segítő esetében a helper-szindróma<sup>8</sup> tünetei is azonosíthatóvá váltak, melyeket dőlt betűvel jelzek az alábbiakban, majd ezt követően az interjúból idézek:

- A segítség pszichoterápiás szükségletté válik az életében, mások segítségével látja önmegvalósítását (Bagdy, 1999a).

*„Falun nőttem fel és egy kút volt az utca közepén és idősek vitték a vizet én meg mindig futottam, hogy segítek, kilocsoltattam, meg minden, de mindig bennem volt a segíteni akarás és mindig valakin segítek, akárkin, ha mondjuk füvet kaszálnak ott a ház előtt, adok ki nekik hideg üdítőt, vagy valakinek segítek elvinni a boltból valamit.” /6. számú interjú – részlet/*

- A segítség szükséglete az egyén ingtag pszichés egyensúlyának fennállását szolgálja. A helper-szindrómás segítő esetében csak a kapcsolat segítő formája létezik, saját maga számára nem kér támogatást (Ónody, 2001).

*„Hát tulajdonképpen a klubba, már a klubvezető mondta. Amikor egyedül maradtam 2004-be, akkor indult ez a tanfolyam, de akkor lelkileg nem voltam elég erős ahhoz. És most már tudom, hogy akkor kellett volna rögtön. Rögtön bevállalni ezt a kapcsolatot, mert nagyon jó lett volna nekem. Talán könnyebben dolgoztam volna föl a sérelmeket, és talán másra gondoltam volna, mint hogy most hogyan tovább. Rövidebb lett volna ez a szakasz az életemből. Most már bánom.” /6. számú interjú – részlet/*

---

<sup>8</sup> A helper-szindróma, a segítőik tünetcsoportja jelenségének leírása Schmidbauer (1977) pszichoanalitikus szerző nevéhez fűződik. A helper-szindrómás segítő mások kényszeres segítségével látja önmegvalósítását, saját ingtag pszichés állapotát törekszik ezzel elfedni. Hivatását „drogként” használja, munkája során függő viszonyok kialakítására és fenntartására törekszik (Schmidbauer, 1977).

- A helper-szindrómás segítő legfőképp azért segít, hogy saját érzéseivel, félelmeivel, szükségleteivel ne kelljen szembenézni, a cél azok elrejtése. Tart a spontán érzésektől, a segítséssel egyfajta belső űrt törekszik kitölteni (Schmidbauer, 1977).

*„Én 2008-ba végeztem. Tehát durván három év. Nagyon érdekes, és nagyon nehéz, mert nem is tudom, hogyan vészeltem volna át, egy újabb bajt, mert 2007-be újabb rákot találtak nálam. Megműtöttek.*

*...Elvégzem, és megnézem közlőről, hogy milyen kegyetlenül nehéz, ami esetleg rám is vár. Ez is indíték. Hát most még mindig rákosnak nyilvánítanak, de én úgy vagyok vele, hogy hát remélem, hogy ezt is megúszom, próbálok nem foglalkozni vele.” /6. számú interjú – részlet/*

- A segítség, a segítségre szorulókkal való kapcsolat „droggá” válhat, a segítő függő viszonyok kialakításában és fenntartásában érdekelt. „Az ilyen nagy dózisú drog visszaéléshez, majd kiégéshez (burnout) vezet.” (Ónody, 2001:83).

*„És hát ők jelentik nekem most az életet, végül is.” /6. számú interjú – részlet/*

A helper-szindrómás segítők esetében a motivációk azonosítása, az önismeret, a rendszeres szupervízió biztosítása segítséget jelenthet és preventív erővel is bírhat a burnout szindróma (kiégés szindróma) kockázataival szemben. Pines és Kanner (1982) a segítői pálya választásának motivációit és a burnout-szindróma kialakulásának kapcsolatát elemezve a kettő között egyértelmű kauzális összefüggést fedeztek fel kutatásaik során.

## **6. Fejlődési motivációk**

Ezek az önkéntesek elsősorban fejlődési motivációval kezdenek el tevékenykedni, céljuk ez által az önfejlesztés és a pszichológiai értelemben vett növekedés megtapasztalása (Clary és mtsai, 1998).

*„Akkor már érzetem, hogy van bennem egy olyan indíttatás, hogy van egy alap, amire tudok építkezni, és tudok másoknak adni, és segíteni és én is növekszem ez által.” /4. számú interjú – részlet/*

A hazai önkéntesség fejlesztését tekintve elengedhetetlen a motivációk széleskörű ismerete, amely a szervezetek számára alapvető irányvonalakat határoz meg az önkéntesek toborzása, a szervezetekbe való integrálása és a hosszú távú foglalkoztatásának sikeressége szempontjából (Wild, 2016).



## **Az önkéntes tevékenység értékelése**

Az önkéntesekkel végzett kutatásom során arra a kérdésre is kerestem a választ, hogy ők maguk hogyan értékelik ezt a tevékenységet a saját életükben?

Az önkéntesség értékelése során szükséges figyelembe venni a pénzben közvetlenül ki nem fejezhető értékeket, mint például a közösségfejlesztő hatásokat, a kölcsönösségi viszonyokat, a cselekvő állampolgáriságot, a személyes fejlődést, növekedést, a tanulást, mint értékeket, a lelki gazdagodást (Merrill, 2006). Manapság egyre nagyobb figyelem fordul az önkéntes tevékenység értékelésére, előnyeire, következményeire, nő az ilyen irányú kutatások száma (Wilson, 2012).

### **➤ *Lelki gazdagodás***

Az önkéntesek a tevékenységük során lelkileg gazdagodnak az ott szerzett tapasztalataik által. A betegektől és családjaiktól kapott pozitív visszajelzések, az őszinte kapcsolatok és kommunikáció, egy halk köszönöm, vagy egy kézmozdulat, tekintet lelkileg is feltölti a segítőt (Claxton-Oldfield és mtsa, 2012).

*„Nekem betölti az életemet, és önmagamra találtam, és egy kerek egész, és amíg tudom, és élek, addig ezt csinálom.” /4. számú interjú – részlet/*

Többen kiemelték, hogy a betegektől mennyire sokat kapnak, a pozitív visszajelzések, a hálás tekintetek, az őszinte megnyilvánulások által.

*„Az ember ilyen számvetést csinál, és ezek nekem olyan kincsek az életembe, hogy akár egy mosoly, akár egy szó, amit kaptam egy haldoklótól vagy betegtől, ez emberileg egy tartást ad nekem.” /2. számú interjú – részlet/*

*„Nagyon sokat. Olyan sokat, hogy komolyan mondom, félnék attól, hogy ha esetleg azt mondják, köszönjük elég. Én kapok lelkileg sokat, nem én adok.” /5. számú interjú – részlet/*

*„Olyan sok hálás tekintetet, hogy ha annak a betegnek nincs is annyi ereje, hogy nem tudom, milyen szavakat mondjon, de a tekintetében benne van a köszönöm, és a hála, és ez mindennél több.” /1. számú interjú – részlet/*

### **➤ *Személyes fejlődés, növekedés, tanulás***

Sok önkéntes szolgálata során átértékeli addigi életét, felismeri, mi számára az élet valódi értelme. Sokan az egészséget, az őszinte emberi kapcsolatokat, a szeretetteli légkört helyezik előtérbe az anyagi dolgokkal szemben. Megélik egy „egység” érzését, amikor megszűnik az

idegenség, előítélet, félelem. Többen arról számolnak be, hogy egy sokkal mélyebb, igazabb, valódibb életet élnek ezen tapasztalatok birtokában. A segítség során elengedhetetlen a halálhoz való saját viszonyuk megfogalmazása, továbbá az élet értelmének kérdései is előtérbe kerülnek (Wittenberg-Lyles, 2006).

„A halálba készülő ember melletti szolgálat mellett, hogy felkészít saját halálunkra, máshoz nem hasonlítható belső fejlődés lehetőségét tartogatja számunkra. Egyes spirituális tanítók szerint az, aki rohamosan szeretne fejlődni, foglalkozzon haldoklókkal.” (Singer, 2003:58)

Az önkéntes interjúalanyok közül hárman is nyilatkoztak arról, mennyire sokat változott saját életszemléletük, mióta önkénteskednek, teljesen átalakult az értékrendjük. Saját életük valóságnak vélt problémái eltörpülnek a betegek által megosztott élettörténetek tükrében.

*„A másik, hogy olyan dolgokat mondanak el, hogy azt mondom, hogy te jó Isten, az én életem egy boldogság volt az övékhez képest.” /8. számú interjú – részlet/*

A következő önkéntes tolókcocsiban ülve arról beszél, hogy szerinte minden fejből dől el. Nem a külső dolgok számítanak, hanem, hogy hogyan viszonyul mindehhez az ember, milyen a gondolkodásmódja, hogy éli meg ezt a mindennapjai során. Életerő és tettvágy sugárzik minden mozdulatában, mondatában.

*„És nem érzem magam mozgássérültnek, és nem érzem magam sérültnek, és rájöttem arra, hogy nem az a lényeg, hogy valakinek a keze vagy a lába hiányzik, hanem, hogy mi van a fejében, és hogy tudja kezelni az életet, vagy amiből az élet tevődik össze, hogy vagyunk, létezőnk, és csinálni kell, és akár példamutatással megmutatni.” /3. számú interjú – részlet/*

Az interjúalany az értékrend átalakulásáról beszél, az önkéntesség során szerzett tapasztalatai által felismerte, hogy számára az egészség, mint érték a legfontosabb az életében.

*„Hát meg innentől úgy érzem, hogy nem azt mondom, hogy a pénz nem jó, ha van, mert biztonságot ad, de úgy gondolom, hogy az egészség mellett minden más másodlagos.” /10. számú interjú – részlet/*

### ➤ **Közösségfejlesztő hatások, kölcsönösségi viszonyok**

Az önkéntes tevékenységet nem elszigetelten, egyedül végzik a legtöbb szervezetnél, hanem egy önkéntes közösség tagjaként. Sok hospice önkéntes a közösség megtartó erejéről és pozitív hozadékairól számolt be az értékelés kapcsán. Kiemelik önkéntes társaikkal kialakított kapcsolataikat, amelyek időnként barátságokká alakulnak.

A kölcsönösségi viszonyokról is gyakran szó esik, hogy vajon ki ad és kap a segítség során?

„Minden segítő vallja, hogy legalább annyit kap ettől a mások számára nehéz szolgálattól, mint amennyit ő nyújt.” (Singer, 2003:56)

A tíz interjúalany közül négyen az önkéntes közösséget, önkéntes társaik támogató hozzáállását helyezték a középpontba az értékelés kapcsán.

*„Mert a mai világ annyira el van anyagiagosdva, hogy minden csak a pénz szemszögéből néznek az emberek, és azért ilyen nagy kincs, és az önkéntes társaim is azért ilyen nagy kincs számomra, igazgyöngyök, mert olyan kevés az ilyen ember, akire rá lehet találni, és fel meri vállalni azt, hogy fontosak az embertársaim, hogy nem magam miatt élek csak, hanem hogy adhassak magamból, és segíthessek másokon.” /5. számú interjú – részlet/  
„Külön kiemelem, hogy én most lettem két hónapja megműtve, és nekem nagyon nagy erőt adott az önkéntes társaim szeretete, és odafigyelése, és megtapasztaltam, hogy milyen ha az ember beteg, és magára van hagyva a saját bajával.” /6. számú interjú – részlet/*

Két interjúalany is kiemelte, hogy barátként tekintenek önkéntes társaikra.

*„Nem sok barátom van, de azok igaz barátok, és ide tartoznak az önkéntes társaim is.” /1. számú interjú – részlet/*

*„És akkor nem beszélve arról, hogy olyan barátokra leltem, ismeretlen emberekre, akik felkaroltak, akik segítettek, és akikkel a mai napig nagyon jó kapcsolatban vagyok.” /7. számú interjú – részlet/*

Ezek az emberek azok, akik több éve önkénteskednek. Ők nem csak a segítség öröme és a haldokló betegek visszajelzései miatt végzik, hanem konkrét közösséghez, társakhoz kapcsolódik tevékenységük, akik életük részét képezik, továbbá egymásnak is segítenek. Mindez alapján levonható az a következtetés, hogy egy jól működő közösség megtartó erővel bír és pozitív motivációt ad az önkéntesség folytatásához, hosszú távú fennmaradásához.

Finkelstein (2008) kutatási eredményei is ezt támasztják alá: 192 hospice ellátásban hosszú távon önkéntes tevékenységet folytató ember motivációi és az önkéntességgel eltöltött idő és a szolgálat hossza közötti kapcsolatot vizsgálta. A legszorosabb kapcsolat a szociális motivációk<sup>9</sup> és a szolgálat hossza között volt kimutatható (Finkelstein, 2008).

Egyik önkéntes a saját tevékenysége értékelése kapcsán a kölcsönös kontingencia elvét hangsúlyozta. Ez azt jelenti, hogy valaki annál készségesebben segít másoknak, minél inkább azt érzi, hogy az valamilyen formában számára is viszonzható (Bagdy, 1999). Az ő

---

<sup>9</sup> Szociális motivációk alatt a tanulmány szerzője azt érti, amikor az egyén a szociális kapcsolatok kialakítása, megerősítése és fenntartása miatt vállal önkéntes tevékenységet. Ide tartozik a valahova tartozás, közösségi élmény megélése is. (szerzői megjegyzés)

tevékenységének célja az „adok-kapok” egyensúly megtalálása, a kölcsönösség, egyenrangúság, kiegyenlítés esélyének elérése.

„Hiszem azt is, én is legalább ennyi segítséget kapok viszont másoktól, vagy más jellegűt kapok, amire szükségem van.” /9. számú interjú – részlet/

Az önkéntesség is a kölcsönösségre épül, mint a méltányosnak tekinthető és hosszú távon fenntartható egyéb tevékenységek. Bekkers (2007) szociálpszichológiai tényezőket vizsgáló elemzésében kiemeli, hogy az önkéntesség fenntartásában szerepet játszik a “jövő árnya” - az a mély meggyőződés, hogy később, amikor az önkéntesnek lesz rá szüksége, akkor ő is segítséget kaphat másoktól. Továbbá a „kölcsönösség generalizálása” a társadalmon belül, hogy nem az személy viszonzza a segítséget, akinek ő segítséget nyújt, hanem egy harmadik fél. Mindezen tényezők képesek elősegíteni a kapcsolatokban sűrű, a bizalmon alapuló társas hálózatok kialakulását.

A haldokló betegek és családtagjaink támogatása, a sok szenvedés, fájdalom, reménytelennek tűnő küzdelem megtapasztalása lelkileg megterhelő a segítők számára is. Ennek ellenére az önkéntesek tevékenységük értékelése kapcsán mégsem a nehézségeket, a fájdalmas élményeiket emelték ki, hanem azt a sok pozitívumot, amit a segítség által megtapasztalnak. Az élet határhelyzeteiben láthatóvá, érzékelhetővé válik az emberek őszinte tisztasága, ez egy olyan „szentség”, mely ritkán tapasztalható meg az élet egyéb területein (Singer, 2003:60). A haldoklók kísérése során szerzett élmények, tapasztalatok sokrétű fejlődési lehetőségeket jelenthetnek mindenki számára.

## IRODALOM

- BAGDY E. (1999): *A segítő kapcsolat pszichológiája*. Osiris Kiadó, Budapest
- BARTAL A. M.; KMETTY Z. (2010): A magyar önkéntesek motivációnak vizsgálata és a Magyar Önkéntes Motivációs Kérdőív (MÖMK) sztenderdizálásának eredményei. Kutatási jelentés. <http://volunteermotivation.hu/downloads/onkmot.pdf>  
Elérés: 2016. 03. 12.
- BARTAL A. M.; SARÓDY Z. (2010): Körkép: az önkéntesség helyzete és szerepe az Európai Unió egyes tagállamaiban az önkéntes-motivációs kutatások tükrében. *Civil Szemle*, 7 (2): 22–42.
- BEKKERS, R. (2007): Intergenerational Transmission of Volunteering. *Acta Sociologica*, 50 (2): 99-114.
- CLARY, G. E.; SNYDER, M.; RIDGE, R. et al. (1998): Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74:1516-1530.

- CLAXTON-OLDFIELD, S.; CLAXTON-OLDFIELD, J. (2012): Should I Stay or Should I Go: A Study of Hospice Palliative Care Volunteer Satisfaction and Retention. *American Journal Hospice Palliative Care*, 29 (7): 525-530.
- CLAXTON-OLDFIELD, S.; CLAXTON-OLDFIELD, J.; PAULOVIC, S. et al. (2013): A Study of the Motivations of British Hospice Volunteers. *American Journal Hospice Palliative Care*, 30(6): 579-586.
- CZIKE K.; F. TÓTH A. (2007): *A magyarországi önkéntesség fejlesztési stratégiája, 2007-2017*. Önkéntes Központ Alapítvány, Budapest
- FARKAS K. R. (2016): A hospice önkéntesség szerepe, 2016 – a Magyar Hospice-Palliatív Egyesület felmérése alapján. *Kharón*, XX. (2): 1-12.
- FINKELSTEIN, M. A. (2008): Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality*, 36 (1): 9-18.
- HEGEDŰS K (szerk., 2004): *Európai ajánlások a palliatív ellátás szervezéséről. A Miniszteri Bizottság Rec (2003) 24. számú ajánlása a tagországok számára a palliatív ellátás szervezéséről (Európa Tanács)*. Magyar Hospice-Palliatív Egyesület, Budapest
- HOTCHKISS, R. B.; UNRUH, L.; FOTTLER, M. D. (2014): The Role, Measurement, and Impact of Volunteerism in Hospitals. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43(6): 1111-1128.
- KONRATH, S.; FUHREL-FORBIS, A.; LOU, A. et al. (2012): Motives for volunteering are associated with mortality risk in older adults. *Health Psychology*, 31(1): 87-96.
- MERRILL, M. V. (2006): Global Trends and Challenges for Volunteering. *The International Journal of Volunteer Administration*, 24 (1): 9-14.
- MOLNÁR D. (2010): Empirikus kutatási módszerek a szervezetfejlesztésben. *Humán Innovációs Szemle*, 61-72.
- ÓNODY S. (2001): Kiegészítő tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. *Új Pedagógiai Szemle*, május, 80-85.
- PINES, A. M.; KANNER, A. D. (1982): Nurses's burnout: lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services* 20, August, 30-35.
- SCHMIDBAUER, W. (1977): *Die hilflosen Helfer*. Rowohlt, Reinbek
- SINGER M. (2003): *Együtt lenni, együtt érezni: önkéntes betegkísérés a hospice-ban*. Magyar Hospice Alapítvány, Budapest
- WILD, M. (2016): A budapesti hospice ellátók önkéntes-menedzselési gyakorlata. *Kharón*, XX. (2): 12-31.
- WITTENBERG-LYLES, E. M. (2006): Narratives of Hospice Volunteers: Perspectives on Death and Dying. *Qualitative Research Reports in Communication*, 7(1): 51-56.

**ASSESSMENT ABOUT THE MOTIVATIONS AND PROFESSIONAL  
ACTIVITIES OF THOSE WHO ARE DOING HOSPICE-PALLIATIVE CARE  
AS A VOLUNTEER JOB ACCORDING TO A RESEARCH'S RESULTS**

**Georgina MUCSI**

**Summary**

This study describes the partial results of a qualitative research in which the subjects were voluntary hospice-palliative workers. As describing the results, the author compares ten volunteers' motivation with Clary and her co-workers' (1998) research results. Closely related to this topic, volunteering and the impact of interviewees on their own lives appear.