

# KÉZIKÖNYV A VÁLSÁGKEZELÉSRŐL

Hogyan kezeljük és aktiváljuk a helyi közösséget válság esetén?

2022

E kézikönyv célja, hogy segítséget nyújtson a helyi közösségeknek felkészülni a lehetséges válságokra, a COVID 19 világjárvány tapasztalataira építve. Elméleti és gyakorlati ismeretet tartalmaz az aktív állampolgárság és a közösségi részvétel témakörében, valamint bemutatja a világjárvány során szerzett tapasztalatokat. A kézikönyv alapos ismereteket nyújt a válságról, annak hatásairól és azokról az intézkedésekről, amelyeket a vezetők tehetnek a közösségekre gyakorolt hatások minimalizálása érdekében. A kézikönyvből megismerheti a helyi közösség bevonásának és az együttalkotásnak a módszertanát is, és megoszthatja a jó gyakorlatokat.

A kézikönyv hasznos olyan közösségi szakemberek számára, mint például pedagógusok, ifjúságsegítők, közösség-szervezők, kulturális menedzserek, akik maguk is aktív vezetők vagy szervezők, de szeretnének továbblépni, és készek felkészíteni magukat és közösségüket egy esetleges válsághelyzetre.

Azonban ezt a könyvet úgy terveztük, hogy azokat az aktív polgárokat is szem előtt tartottuk, akik törődnek a helyi közösséggel, és hajlandóak tenni azért, hogy összefogják azt. Ahhoz, hogy a legtöbbet profitáljunk az itt összegyűjtött tudásból, javasolt elvégezni az e-learning modulokat és átolvasni a képzési tervet is.

A kézikönyv a "[CRESTART](#) - CReative rESilienT leARning communiTies meeting COVID challenges" című projekt keretén belül került kidolgozásra, mely a [Cromo Alapítvány](#), Magyarország, [Centre For Advancement Of Research And Development In Educational Technology Ltd-CARDET](#), Ciprus, [Public Policies Watchdog Forum](#), Bulgária, [Changes&Chances](#), Hollandia partnerek részvételével 2021. november 1. és 2023 november 1. között valósult meg az Európai Unió Erasmus+ Programja támogatásával. Szerződés szám: 2021-1-HU01-KA220-ADU-000027016



Funded by  
the European Union

Az Európai Bizottság támogatása ezen kiadvány elkészítéséhez nem jelenti a tartalom jóváhagyását, amely kizárólag a szerzők álláspontját tükrözi, valamint a Bizottság nem tehető felelőssé ezen információk bármilyen felhasználásáért. Ez a kiadvány nem került lektorálásra.

# TARTALOM

MODUL I: MI A VÁLSÁG, MI A KULTÚRA ÉS HOGYAN HATNAK EGYMÁSRA?	5
1. A krízis értelmezése: A válság meghatározása, típusai és természete	5
1.1. A krízis definíciója	5
1.2. A krízis típusai	5
1.3. A krízis jellegzetességei	7
2. Krízis & Kultúra: Egy kulcsfontosságú kapcsolat feltárása	7
2.1. A kultúra meghatározásai	7
2.2. Kultúra és a krízis	9
3. Kísérletek a válság definiálására	11
3.1. VUCA világ	11
4. A krízis/ válság hatásai	13
4.1. A válság hatásai a közösségre	13
4.2. Milyen hatással van rád a krízis? –a válság hatása az egyénekre	13
4.3. A krízis gazdasági hatásai	14
5. Záró megjegyzések	14
HIVATKOZÁSOK	15
MODUL II: ÁTÁLLÁS: HOGYAN LEHET A VÁLSÁGOKRA VALÓ AUTOMATIUS REAGÁLÁSRÓL A TUDATOS VÁLASZADÁSRA ÁTTÉRNI?	17
1. Egyéni válságreakciók	17
1.1. Válságra vagy katasztrófára adott tipikus reakciók	17
1.2. A válságreakció 4 szakaszos folyamata	18
1.3. Krízisreakciók az idő függvényében	19
Krízisreakciók az esemény alatt és közvetlenül utána	19
Krízisreakciók napokkal és hetekkel az esemény után	19
Krízisreakciók hetekkel és hónapokkal az esemény után	19
Krízisreakciók évekkel az esemény után	20
2. Válságreakciók a közösség szintjén	20
Bizonytalanság	21
Félelem, szorongás és rettegés	21
Reménytelenség és tehetetlenség	21
Tagadás	22
3. Gondoskodás önmagunkról és másokról válság esetén	22
3.1. Gondoskodás önmagunkról válsághelyzetben	22



3.2.	A kiégés kiváltó okai	23
3.3.	Hogyan küzdjünk meg sikeresen?	24
3.4.	A reziliencia, azaz a lelki ellenálló képességünk megerősítése	24
3.5.	Tippek az öngondoskodáshoz	26
3.6.	Hogyan támogassunk egy krízisben lévő barátot?	26
4.	Mit tehetnek a polgárok válsághelyzetben?	27
4.1.	Aktív állampolgárság	27
4.2.	A válság különböző szakaszaiban szükséges tevékenységek	28
4.3.	Javasolt közösségi cselekvések válság esetén	29
5.	HOGYAN AKTIVIZÁLJUK A KÖZÖSSÉGÜNKET VÁLSÁG IDEJÉN	30
5.1.	Hogyan készüljünk fel a válságra?	30
	Legyen tervünk!	30
	Gazdálkodjunk okosan az erőforrásainkkal!	30
5.2.	Alapelvek és készségek	31
6.	A helyi közösség bevonásának módjai a közös cselekvésbe válság idején	34
6.1.	Polgári vagy közösségi szerepvállalás	34
6.2.	Polgári részvétel	34
6.3.	A helyi lakosság bevonása	35
7.	Aktivitásra való motiválás és ösztönzés válság idején	36
7.1.	Tippek a megfelelő elismeréshez	37
	HIVATKOZÁSOK	39
	MODUL III: VÁLSÁGMENEDZSMENT KÖZÖSSÉGÉK SZÁMÁRA- LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE	41
1.	Válságfázisok	41
1.1.	A válság előtti szakasz	41
1.2.	Válságos szakasz - akut fázisnak is nevezik	42
1.3.	Reagálási fázis	43
1.4.	A válság utáni szakasz	44
2.1.	Állíts össze egy csapatot - határozd meg a válságkezelés vezetőit	47
2.1.1.	Szerepek	47
2.2.	VálságKezelési Terv (VKT) sablon	47
2.3.	Kockázat felmérése, elemzése	49
2.4.	A helyi közösségre gyakorolt hatás meghatározása	49
2.5.	A válaszadás megtervezése	49
2.6.	Felülvizsgálat és frissítés	49



3.	A válsággal kapcsolatos kérdések kezelése: a hatékony válságkommunikáció lépései	50
3.1.	A válság előtt: Mutassuk meg, hogy felkészültünk és tisztában vagyunk a következményekkel	50
3.2.	Válsághelyzetben: riasszuk a csapatunkat, a válságstábot	50
3.3.	Reagálás fázisa: Rendszeresen osszuk meg a legfrissebb információkat	50
3.4.	Válsághelyzet után: elemzés és értékelés	51
4.	Adománygyűjtés	51
MODUL IV: KULTURÁLIS TEVÉKENYSÉGEK HASZNOSÍTÁSA VÁLSÁG SORÁN		54
	Bevezetés	54
1.	Mit jelenthet, mit adhat a kultúra neked/ a közösségednek válság idején?	56
2.	ÖTLETEK ÉS JAVASLATOK: LEGJOBB GYAKORLATOK CÉLCSOPORTONKÉNT	57
2.1.	TIPP: Mik a közösség valódi SZÜKSÉGLETEI?	58
2.2.	TIPP: Milyen TEHETSÉGEK rejlenek a helyi közösségben?	59
2.3.	TIPP: Mely specifikus KÉSZSÉGEK voltak fontosak a COVID 19 válság idején?	59
2.4.	TIPP: Vonjuk be az önkénteseket!	60
2.5.	TIPP: A helyi önkormányzat, mint a tevékenységek támogatója	61
3.	LEGJOBB GYAKORLATOK	63
3.1.	Kezdeményezések a magány leküzdésére	64
3.2.	Online kezdeményezések	65
	KÖVETKEZTETÉS	68
	HIVATKOZÁSOK	68
	A CRESTART PROJEKT	69

## MODUL I: MI A VÁLSÁG, MI A KULTÚRA ÉS HOGYAN HATNAK EGYMÁSRA?

Ebben a modulban a válság (krízisként is szerepel a kézikönyvben), mint jelenség kerül meghatározásra és a kultúrához való viszonyát mutatjuk be. A krízisek típusait és természetét ismerjük meg, és a krízisek felismerésének módját tanulmányozzuk, kiemelve a VUCA világot. Végül, de nem utolsósorban a krízis közösségre, az egyénre és a gazdaságra gyakorolt hatásait ismertetjük.

### 1. A krízis értelmezése: A válság meghatározása, típusai és természete

#### 1.1. A krízis definíciója

A krízis olyan jelenség és kihívást jelentő helyzet, amely különleges figyelmet igényel. Nehéz, sőt veszélyes állapot, amely sokféleképpen és számos területen érinti az egyént, egy csoportot és egy társadalmat.



<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

#### 1.2. A krízis típusai

Amikor a "krízis" szót halljuk, olyasmire gondolunk, ami minket, embereket vagy akár az emberiség egészét fenyegeti. Krízis lehet egy természeti katasztrófa, mint például egy földrengés vagy egy földcsuszamlás, vagy egy gazdasági összeomlás, vagy egy lázadás, egy világháború, egy világvármány vagy éhínség, lényeg, hogy nem könnyű egyszerűen meghatározni. Abban mindannyian egyetértünk, hogy a krízis egy olyan időszak, amikor intenzív nehézség vagy veszély áll fenn. Mint minden jelenség, a krízis is többféleképpen értelmezhető.

A válságok tipológiáját jellegük és kontextusuk alapján sokféleség jellemzi. Így a válság lehet gazdasági, társadalmi, oktatási, ökológiai, pszichológiai, egyéni stb. válság. A Management

Library (2018) szerint három fő válságtípus létezik: Lopakodó (kúszó) válság, lassú válság és hirtelen válság, mind súlyos és veszélyes.

- Lopakodó vagy kúszó válság: ezt a válságtípust olyan események sorozata jelzi, sőt előre jelzi, amelyeket a döntéshozók nem tekintenek egy minta részének.
- Lassú lefolyású válság: az ilyen típusú válságot nem lehet előre jelezni, mivel van előzetes figyelmeztetés, mielőtt az esemény károkat okozna.
- Hirtelen válság: ez a válságtípus olyan helyzetet jelent, amikor a kár már bekövetkezett, és minél tovább tart a reagálás és a kezelés, annál rosszabb lesz a helyzet.

Señor Lobo & Friends (2020) szerint a válság két fő típusa lehet, azaz magas vagy alacsony, aszerint, hogy milyen hatással van a válságot elszenvedőkre és környezetükre.

### **ALACSONY HATÁSÚ KRÍZIS**

Az alacsony hatású válság általános jellemzői:

- A szervezet bizonyos változtatásokkal ellenőrizheti még ebben a fázisban.
- Ez alacsony kárt okozhat a szervezet hírnevének
- Alacsony szintű figyelmet kelt a közösségi médiában és a hagyományos médiában.

Az alacsony hatású válsággal hatékonyan lehet szembenézni, ha azt egy kockázatfelismerő rendszer észleli, és mozgósítja a vezetői csapatokat. A szervezet munkatársait általában úgy képzik ki, hogy annak bekövetkezése esetén gyorsan és megfelelően cselekedjenek, és gyorsan alkalmazkodjanak a változásokhoz. A hatást gyorsan elnyelik, és a kemény károkat követően azonnal nekilátnak a helyreállításuknak. A digitális megközelítés és a jó irányítási politikák kulcsfontosságúak a kemény válsággal való hatékony szembenézésben.

### **NAGY HATÁSÚ VÁLSÁG**

Főbb jellemzői:

- Gyorsan terjed a digitalizált környezetben
- Gyakran a közeli érintettek okozzák, vagy maguk a szervezet tagjai vagy munkavállalói váltják ki.
- Súlyos károkat okoz az értékekben
- Nagy figyelmet kap a közösségi médiában és a hagyományos médiában

Az ilyen típusú válságokkal nem lehet hatékonyan szembenézni a szervezet gyenge struktúrája, a megelőzési és kezelési eljárások hiánya, a felmerülő kockázatok felismerésének képtelensége és a rugalmasság hiánya miatt, ami a szervezet bezárásához vezethet.



### 1.3. A krízis jellegzetességei

A meghatározási kísérletekből kiderül, hogy a válság többtípusú és összetett természetű. A válság természetét leírva Michael Bland a "Kommunikáció a válságból" (1998) című kiadványában kijelentette, hogy a válság az egyik legnagyobb kihívást jelentő és legizgalmasabb kommunikációs tudományág, ami egy újabb érdekes vonást - sőt, egy új definíciót - ad a válság természetére és profiljára. A válság többtípusú jellege és identitása, valamint súlyossága és veszélyessége mellett, mint fentebb láttuk, érdekes kiemelni, hogy a válság szorosan kapcsolódik a kultúrához. Ez egy másik jellegzetessége, amelyet az alábbiakban vizsgálunk.

## 2. Krízis & Kultúra: Egy kulcsfontosságú kapcsolat feltárása

A nemzetközi bibliográfia alapján a kultúra jelentős szerepet játszik a globális válságokban. A következő sorokban a válság és a kultúra kulcsfontosságú kapcsolatát vizsgáljuk.

### 2.1. A kultúra meghatározásai

A kultúra többdimenziós jellege miatt számos kísérlet történt a kultúra meghatározására. A kultúra a latin cultura, azaz "művelni" jelentésű szóból ered, és az egyéni viselkedést alakító közös értékeként határozzák meg, amelyek magukban foglalják a szemléletmódot, a kommunikáció hangnemét és a személyek közötti interakciókat is. A kultúra az emberi tevékenységek mintáira és az e tevékenységeket jelentő szimbolikus struktúrákra utal. A kultúra meghatározható úgy, mint egy csoport életmódjainak összessége, beleértve a művészeteket, hiedelmeket és intézményeket, amelyek nemzedékről nemzedékre szállnak. A kultúrát egy egész társadalom életmódjaként is definiálhatjuk. Mint ilyen, magában foglalja az illemszabályokat, az öltözködést, a nyelvet, a vallást, a rituálét, a művészetet és a viselkedési normákat, például a törvényt és az erkölcsöt, valamint a hitrendszereket.



<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

A kultúrát a környezetéből tanulod, és mindig közös, kollektív jelenség. A különböző kultúrák leírásához és összehasonlításához két modellt érdemes megismerni: Az egyik a Geert Hofstede által kidolgozott úgynevezett "kulturális hagyomány" modellje. Egy kultúra úgy tekinthető, mint egy hagyma: egymásra épülő rétegei vannak. Amikor valaki kívülről szemlél egy kultúrát, lassan kell haladnia az egyes rétegek megértésén, hogy eljusson a magjához.

A hagyma külső rétege a szimbólumok. Ezek olyan elemek, mint az étkezési szokások, ételek, zászlók vagy színek, logók. A szimbólumokhoz érzelmek kapcsolódnak. A szimbólumok megváltoztatása azonban általában nem jár hosszú távú, mély érzelmi hatással, mint például egy rituálé megváltoztatása.

A következő réteget a hősök alkotják. Ők olyan emberek, akik olyan magatartást tanúsítottak, amely például a nemzeti szellemet mutatja be (pl. Steve Jobs vagy fontos politikusok), példamutatónak tartják a magatartásukat. Egyes kultúrákban a hősök lehetnek "antihősök" is - ők lehetnek a példa arra, hogy mit nem szabad tenni. A hősök közé tartozhatnak a valós élet közszereplői, például sportolók vagy cégalapítók, vagy a populáris kultúrában olyan figurák, mint Szupermen.

A harmadik, a maghoz legközelebbi rétegben találod a rítusokat. Ezek olyan közös tevékenységek, amelyek technikailag fölöslegesek valamiféle cél elérése érdekében, de amelyet az adott kultúrában társadalmilag lényegesnek tartanak, visszatérő események, amelyek a tudatalattinkat alakítják, pl. hálaadás megünneplése, borraivaló az éttermekben stb.



Hofstede kultúra hagyma-modellje

A kultúra középpontjában az értékek állnak. Értékek: meghatározzák, mi a jó és mi a rossz. Az értékeket az a környezet közvetíti, amelyben felnövünk, például a szülők vagy a tanárok viselkedése mutatja meg nekünk, hogy mi az elfogadható és mi nem. Az értékek nagyjából 10-12 éves korunkra alakulnak ki. Amikor fenyegetve vagy kényelmetlenül érezzük magunkat, hajlamosak vagyunk "visszatérni az alapokhoz". Vissza a fiatal korunkban belénk nevelt értékekhez.

Edward T. Hall 1976-ban dolgozta ki kulturális jéghegy-modelljét.

Ha egy társadalom kultúrája egy jéghegy, akkor - érvelt Hall - vannak a víz felett látható aspektusok, de a felszín alatt egy nagyobb rész rejtve van. Szerinte a kultúrának két összetevője van, és hogy a kultúrának csak körülbelül 10%-a (külső vagy felszíni kultúra) könnyen látható. A felszín feletti, látható elemek közé tartoznak a viselkedésminták, ünnepek, folyamatok, eljárásrend, öltözködés. A kultúra többsége, azaz 90%-a (belső vagy mély kultúra) a társadalom felszíne alatt rejtőzik, amik nem feltétlen tudatosak, mégis a legmeghatározóbbak egy szervezet/társadalom életében. Ide tartoznak bizonyos hiedelmek, valamint a viselkedés alapjául szolgáló értékek és gondolkodási minták. Ez a modell azt tanítja nekünk, hogy nem ítélnünk meg egy új kultúrát csak az alapján, amit akkor látunk, amikor először belépünk oda. Időt kell szánnunk arra, hogy megismerjük az adott kultúrához



tartozó egyéneket, és kölcsönhatásba lépünk velük. Csak így fedezhetjük fel azokat az értékeket és meggyőződéseket, amelyek az adott társadalom viselkedésének alapjául szolgálnak.



Hall kulturális koncepciója alapján - Gábora Bernadett

## 2.2. Kultúra és a krízis

Amint azt a nemzetközi irodalom is kiemeli, a kultúra fontos szerepet játszik a globális válságokban, mivel a válság pillanataiban az embereknek szükségük van a kultúrára (Roy, 2020). Érdekes módon a bizonytalanság idején a kultúra lehorgonyozza az embereket az ismerőshöz, értelmet ad nekik, és segít megbirkózni a felmerülő szorongással. A következőkben a kultúrát és annak a válsággal való kulcsfontosságú kapcsolatát vizsgáljuk. Válságos időkben - mint amilyen a jelenlegi - a kultúra még erősebben érvényesül, és nem csak automatikusan, hanem még inkább átgondoltan alakítja azt, hogy az emberek különböző csoportjai hogyan rangsorolják a szükségleteket és az előnyöket. A biztonság és a megnyugtatás iránti igény azt jelenti, hogy a kultúrák visszatérnek a bevett normák és gyakorlatok elfogadásához, amelyek a múltban segítettek a társadalmi csoportoknak túljutni az ilyen időszakokon.



A kultúra szerepét a válsághelyzetekben, valamint a válság és a kultúra szoros kapcsolatát az ú.n. Rettegéskezelés elemélet (Terror Management Theory) (Greenberg et al., 1986) Terror elemzi.

### Rettegéskezelés elmélet (Terror Management Theory:TMT)

Az elmélet (Greenberg et al., 1986) szerint a kultúra az egyéneknek biztosítékot nyújt világnézeteik és értelmezéseik számára azáltal, hogy mélyebb jelentéshez köti őket. Ez lehetővé teszi számára, hogy megbirkózzanak az önbecsülésüket, sőt a halandóságukat fenyegető veszélyekkel, és kezeljék azokat. Az ismerősség vigasztal és enyhíti a bizonytalansággal kapcsolatos szorongások, aggodalmak és félelmek egy részét, és a kultúra az ismerősség egyik legerősebb jelzője. A kultúra azzal teszi lehetővé a mélyen bennünk rejlő rettegés kontrollálását, hogy meggyőző arról, hogy egy értelmes világban élünk, amelyben a mi létünk is jelentős. Válság idején - mint a COVID 19 esetében - kiderült, hogy az elfogadott viselkedésbeli változások inkább a már rendelkezésre álló lehetőségek közül történnek, mintsem teljesen új és ismeretlen lehetőségek/ választások keretében (Roy, 2020).

Terror management A Rettegéskezelés elmélet hatással van a politikai nézetekre, a hírességekre, a halálfélelemre, a teljesítményre stb. A COVID 19 pandémiás helyzetre vonatkozóan a kutatók Lockett-tel együttműködve egy 2021-es tanulmányban, amelyben a terrormenedzsment-elméletet és annak az emberek viselkedésére gyakorolt hatását próbálták feltárni a COVID 19 során, hangsúlyozták, hogy "függetlenül attól, hogy valaki tudatosan úgy gondolja, hogy a vírus komoly életveszélyt jelent vagy csak egy kisebb kellemetlenséget, a halálfélelem fontos szerepet játszik a vírussal kapcsolatos attitűdök és viselkedés irányításában" (Pyszcynski et al., 2021), fenntartva azt a véleményüket, hogy a krízis és a kultúra szorosan összefügg.

Myers (2022) kifejti, hogy válsághelyzetekben az egyének és csoportok megpróbálhatnak olyan dolgokat elérni az életükben, amelyek segítenek a túlélésben és a sikerben, és így nagyobb mértékben járulnak hozzá a társadalomhoz, mintha a dolgok másképp lennének. A viselkedésben bekövetkező változásokat észrevehetik, de az is lehet, hogy nem veszik észre. Ezek lehetnek pozitívak, negatívak vagy változatlanok, és ez annak a támogatásnak és stabilitásnak köszönhető, amelyet a társadalom nyújt az egyéneknek és a csoportoknak. Ez utóbbi azt mutatja, hogy az emberek hogyan támaszkodnak a kultúrára, amikor válsággal szembesülnek.

### 3. Kísérletek a válság definiálására

Mivel a válság - mint fentebb láttuk - sokrétű jellege miatt kihívást jelentő jelenség, nem könnyű azonosítani, a meghatározásra tett kísérlet jelenleg is folyik. E próbálkozások során ígéretes momentum az úgynevezett VUCA-világ jelensége, amely a válság meghatározásában segítséget jelenthet. Ezt a következő sorokban fejtjük ki.

#### 3.1. VUCA világ

A válság azonosításához kapcsolódik a VUCA világ (Mind Tools, 2022). A VUCA betűszó - a Volatile (változékony), Uncertain (bizonytalan), Complex (bonyolult), Ambiguous (többértelmű) angol szavakból áll össze:

- **Volatile-** Változékonyság: arra utal, hogy a változás jellege és mértéke gyors és kiszámíthatatlan.
- **Uncertain-** Bizonytalanság: azt mondja ki, hogy a jelen homályos és a jövő bizonytalan.
- **Complex-** Bonyolultság: a különböző, egymással összefüggő tényezőkre utal, amelyek káoszt és zűrzavart okozhatnak.
- **Ambiguous-** Kétértelműség: a helyzetek áttekinthetlenségére vagy tudatosságának hiányára utal.

Konkrétabban fogalmazva, a VUCA-világ az állandó és kiszámíthatatlan változás helyzetét írja le - egy olyan állapotot, amely az üzleti világ bizonyos területein (és azon túl) normaként rögzült. Rávilágít arra, hogy a hagyományos, elavult megközelítések az irányítás és vezetés, valamint a mindennapi munkavégzés terén válságos időkben nem jöhetnek szóba, ezért kerülni kell őket.

#### VUCA felhasználása és alkalmazása

A VUCA-t először 2001-ben az USAWC - The United States Army War College - használta, a 2001. szeptember 11-i terrortámadások után az Egyesült Államokban. A radikális kihívást jelentő, eltérő és ismeretlen nemzetközi biztonsági helyzet, amely akkoriban és azóta is kialakult, nagyon aggasztotta az érintett katonai feleket, tervezőket és döntéshozókat, akik ezt a helyzetet VUCA, azaz folyamatosan változó, bizonytalan, összetett és többértelmű helyzetként jellemezték.

A VUCA kifejezést széles körben használják. Bon Johansen a "Leaders Make the Future" (2012) című könyvében a VUCA-t az üzleti világra adaptálta, kiemelve, hogy a VUCA olyan kihívások összessége, amelyekkel az egyéneknek, a csapatoknak, a vezetőknek és a szervezeteknek a válság által érintett iparágakban (és helyzetekben) kell szembenézniük. Ezek a kihívások külön-külön is jelentősek, de együttesen még komolyabb hatásuk van. Johansen a VUCA-t a szervezetekre ható kiszámíthatatlan változásokra használta, és szerinte a négy VUCA-kihívás kezeléséhez új készségekre, megközelítésekre és viselkedésre van szükség.



V	▶ Volatile Változékony	hirtelen, bejósolhatatlan, nem láthatók történések, mintázatok, trendek
U	▶ Uncertain Kiszámíthatatlan	múltbeli tapasztalatok alapján nem jósolható a jövő
C	▶ Complex Komplex	változások több síkon egyszerre, egymással összefüggésben
A	▶ Ambiguous Többértelmű	nem látható, mi a valós, minden oldalról érvelhető, többes jelentéstartalom

## VUCA keretrendszer

Az üzleti világba a globális pénzügyi válság után került be a kifejezés, a gazdasági környezet leírására. A VUCA modell erre a mai kihívásra keresi a választ. A megközelítés egyrészt leírja a jelenlegi környezet jellegzetességeit, amelyet változékonnak, uralhatatlannak, komplexnek és átláthatatlannak jellemez, majd vezetési modelljével egy lehetséges megoldást is kínál az innovatív kultúra megteremtésére.

Johansen (2009) a VUCA fenyegetésekre válaszként aVUCA Prime keretrendszert javasolja, amely a következő "ellenszereket" és megoldásokat javasolja: jövőkép, megértés, egyértelműség, agilitás. Ezeket az alábbiakban mutatjuk be (Mind Tools, 2022):

- Vízióval, a változékonysággal szemben

A változások elfogadása és felvállalása, valamint az egyértelmű közös jövőkép és rugalmas célok kialakítása kulcsfontosságú az változékonyság elleni küzdelemben.

- Fogadjuk a kiszámíthatatlanságot megértéssel

Az új gondolkodásmódok megértése és fejlesztése rendkívül fontos a bizonytalanság elleni küzdelemben. Az ügyfelek meghallgatása, igényeik, gyakorlatuk stb. elemzése és értelmezése, naprakészen tartása és önértékelése/értékelése eredményezheti a bizonytalansággal való szembenézést.

- Reagálj a komplexitásra egyértelműséggel

A kommunikáció és a kifejezésmód egyértelműsége, valamint a hatékony csapatépítés és együttműködés rendkívül fontos az összetett helyzetekben. Ezek megakadályozzák a tájékozatlanságot és az elszigetelődést.

- Küzdj a kétértelműséggel, agilitással

A rugalmasság, az alkalmazkodóképesség és az agilitás előmozdítása fontos a kétértelműség elleni küzdelemben. A B terv felé fordulva a gondolkodási készségek és a kreativitás ápolása, a konszenzusépítés, az egész életen át tartó tanulás, a részvétel és a kitüntetések előmozdítása is felléphet a kétértelműség ellen.

## 4. A krízis/ válság hatásai

A válság az emberi élet minden területére és sokféleképpen hat. Ebben a fejezetben a válságok közösségekre, egyénekre és a gazdaságra gyakorolt hatásait tárgyaljuk.

### 4.1. A válság hatásai a közösségre

Bármely krízis nagymértékben befolyásolja a társadalom egészét, de kiváltképpen hatással van a helyi közösségekre. Ahogy Bench és Hansen (2021) fogalmazott, a válság helyi közösségekre gyakorolt következményei nem egyértelműek, ezért nem lehet könnyen és pontosan előre látni és mérni őket. A világválság társadalmakra gyakorolt hatásairól szóló friss kutatásukból származó adatok rávilágítanak arra, hogy a világválság sokféleképpen érintette a közösséget, a hálózatépítéstől a bizalomépítésig. Amint azt a Marylandi Egyetem Közpolitikai Iskolájának három válságot vizsgáló jelentése (2022) kiemeli, a jótékonyság a válságot követő években megnőtt. Jótékony tevékenység és magatartás közé tartoznak:

- szervezetenél/-ért végzett önkéntes tevékenység,
- adományozás,
- egyéb közösségi tagokkal való együttműködések (pl.: család, szomszédok, stb.)
- valamit kezelni, rendbe hozni és/vagy fejleszteni a közösségben
- nyilvános találkozók szervezése és azokon való részvétel a közösségi kérdések megvitatása érdekében, stb.

E tanulmány során az Egyesült Államok Népszámlálási Irodája és a Munkaügyi Statisztikai Hivatal több mint 15 éven keresztül gyűjtött adatokat.

### 4.2. Milyen hatással van rád a krízis? –a válság hatása az egyénekre

A válságnak - a közösségre gyakorolt hatásaihoz hasonlóan a válságnak - az egyénre gyakorolt hatása is jelentős. Az ember életében mind a bizonytalanság, a kiszámíthatatlanság, mind pedig a bonyolultság komoly kihívást jelent.

Ezeken túlmenően magyarázható vagy megmagyarázhatatlan fizikai tünetek jelentkezhetnek, akár a stressz hatására kialakult fizikai tünetek, mint például fejfájás, gyomorpanaszok, izomfájdalmak és alacsony láz. A fellépő szorongás, aggodalom és félelem ugyanilyen vagy hasonló tüneteket okozhatnak, pl. alvászavar, étkezési zavar, alacsony önértékelés, reménytelenség érzése, tehetetlenség érzése, stb. A pánik egy további krízishatás, amely ugyanolyan veszélyes, mint az előzőekben említett hatások (CERC, 2019).

A válság nagymértékben befolyásolja az egyént, ahogyan a közösséget is. Bár a válság hatása nehezen mérhető, a jó kommunikáció kulcsfontosságú válsághelyzetben, mivel életet menthet. A megfelelő válságkommunikáció meggyőzheti az embereket, hogy a válság során kerüljék a negatív viselkedést, így csökkenti a negatív hatásokat. A válságok hatásairól és reakcióinkról bővebben a második fejezetben olvashat.



### 4.3. A krízis gazdasági hatásai



Az emberi élet másik kritikus ágazatát, a gazdaságot is érinti a válság. A válság meghatározó társadalmi-gazdasági hatásai közé tartoznak az olyan következmények, mint a megnövekedett munkanélküliség, a jövedelem kiesés és a fokozott kiszolgáltatottság. A COVID 19 pandémiás lezárások következtében a szervezetek nem működtek megfelelően, sőt

be is zártak, ami világszerte növelte a munkanélküliséget (University of Maryland School of Public Policy (2022)).

### 5. Záró megjegyzések

Magától értetődik, hogy a válság olyan jelenség az emberi életben, amely a mindennapjaink és a jövőnk számos területére hatással van. Ebben a modulban a válság meghatározására tettünk kísérletet és a válság típusait mutattuk be. Foglalkoztunk a válság és a kultúra alapvető kapcsolatával, és megvitattuk a válság hatásait a közösségekre, az egyénekre és a gazdaságra.

A válságra való reagálás, mielőtt túl késő lenne, kritikus fontosságú. A kockázatkezelési folyamatok frissítése, valamint a fenyegetések felmérése és a megfelelő rendszerek kialakítása a fenyegetések észlelésére, mielőtt még válságot okoznának, elengedhetetlen. A monitoring és a válaszadási folyamatok összehangolása lehetővé teszi a gyors reagálást, ami a hatékony válságkezelés kulcsa. Az ebben a modulban megközelített VUCA-világ, valamint a terrormenedzsment elmélete hasznos betekintést nyújthat a válsággal való hatékony szembenézéshez.

## HIVATKOZÁSOK

Bland, M. (1998). *Communicating out of a crisis*. Basingstoke, England: Macmillan Business.

Busch, H. and Hanses, T. (2021). Building communities in times of crisis - Impacts of the COVID 19-19 pandemic on the work of transition intermediaries in the energy sector, *Energy Research & Social Science*, 75, Retrieved on 01/09/2022, from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629621001134>

CERC – Crisis + Emergency Risk Communication (2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 01/09/2022 from: [https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC\\_Psychology\\_of\\_a\\_Crisis.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Psychology_of_a_Crisis.pdf)

Greenberg, J., Pyszczynski, T., & Solomon, S. (1986). The causes and consequences of a need for self-esteem: A terror management theory. In *Public self and private self* (pp. 189-212). Springer, New York, NY. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4613-9564-5\\_10](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4613-9564-5_10)

Hofstede, Geert J.(1993): *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. *Administrative Science Quarterly* (Johnson Graduate School of Management, Cornell University) Vol. 38 No. (1) p. 132–134. Retrieved on 01/09/2022 from: [https://e-edu.nbu.bg › mod\\_resource](https://e-edu.nbu.bg › mod_resource)

Management Library (2018). Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://managementhelp.org/blogs/crisis-management/2018/07/30/the-3-types-of-crisis/>

Mind Tools, (2022), *Managing in a VUCA World: Thriving in Turbulent Times*. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://www.mindtools.com/pages/article/managing-vuca-world.htm>

Myers, E. (2022). *Terror Management Theory*. Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://www.simplypsychology.org/terror-management-theory.html>

Ottone, E. (2022). *In moments of crises people need culture*. Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

Pyszczynski, T., Lockett, M., Greenberg, J., & Solomon, S. (2021). [Terror management theory and the COVID 19-19 pandemic](#). *Journal of Humanistic Psychology*, 61(2), 173-189.

Roy, R. (2020). *The role of culture in a global crisis: Understanding how identities and value shape behaviour*. Retrieved on 01/09/2022 from:

<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-07/role-of-culture-in-global-crisis-2020-ipsos.pdf>

Señor Lobo & Friends (2020). *The different types of crisis and company in a VUCA world*. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://slfcrisis.com/en/the-different-types-of-crisis-and-company-in-a-vuca-world/>



The University of Maryland, School of Public Policy (2020). Community in Crisis: A Look at Charitable Activity and Civic Engagement in Times of Crises. Retrieved on 01/09/2022, from: <https://dogood.umd.edu/research-impact/publications/community-crisis-look-charitable-activity-and-civic-engagement-times>

Zalfen, S. (2007). The Crisis of Culture and the Culture of Crisis: The case of opera in Berlin, London and Paris in the late twentieth century revisited. Retrieved on 01/09/2022 from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10286630701556449?journalCode=gcul20>

## **ÁBRÁK, KÉPEK**

<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

The 'Cultural Iceberg' model, developed by Gary Weaver (1986). Graphic layout by Jenny Lau  
[https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.microtool.de%2Fen%2Fknowledge-base%2Fwhat-does-vuca-mean%2F&psig=AOvVaw3L\\_stllo3GDI98AxbjLvB-&ust=1664709345263000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCMjqqePzvvoCFQAAAAAdA AAAABAM](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.microtool.de%2Fen%2Fknowledge-base%2Fwhat-does-vuca-mean%2F&psig=AOvVaw3L_stllo3GDI98AxbjLvB-&ust=1664709345263000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCMjqqePzvvoCFQAAAAAdA AAAABAM)

[https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmosaicrooms.org%2Fevent%2Fculture-in-the-face-of-crisis-title-tbc%2F&psig=AOvVaw2D6TWJpV0voNaKc\\_vSW8vp&ust=1664709547320000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCJju78r0vvoCFQAAAAAdAAAAABAD](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmosaicrooms.org%2Fevent%2Fculture-in-the-face-of-crisis-title-tbc%2F&psig=AOvVaw2D6TWJpV0voNaKc_vSW8vp&ust=1664709547320000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCJju78r0vvoCFQAAAAAdAAAAABAD)

<https://bayareadbtc.com/wp-content/uploads/2017/01/crisis-in-DBT-750x470.jpg>





## MODUL II: ÁTÁLLÁS: HOGYAN LEHET A VÁLSÁGOKRA VALÓ AUTOMATIUS REAGÁLÁSRÓL A TUDATOS VÁLASZADÁSRA ÁTTÉRNI?

### 1. Egyéni válságreakciók

Mindannyian reagálunk valamilyen módon a krízishelyzetekre (hirtelen és sokkoló eseményekre), azonban reakcióink nagyon különbözőek. Az egyéni reakciónk az érzékenységi szintünktől függ, ugyanakkor múltbeli tapasztalataink is befolyásolják azt.

A válsághelyzetekre adott automatikus egyéni reakciókon kívül vannak olyan közös válságreakciók, amelyek felismerése segíthet megérteni saját érzelmeinket és mások viselkedését egy sokkoló esemény után. Gyakori a szorongás, a nyugtalanság és a fáradtság érzése, valamint az alvászavarok. A kétségbeesés, a magány, az üresség és az elhagyatottság érzése is előfordulhat. A reakciók magukban foglalhatják a viselkedés, a fizikai jólét, a pszichológiai egészség, a gondolkodási minták, a spirituális meggyőződés és a társas interakciók változásait. A tünetek és reakciók általános pszichológiai válaszok egy válságra vagy egy traumatikus eseményre.

#### 1.1. Válságra vagy katasztrófára adott tipikus reakciók

<b>Érzelmi reakciók</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sokk vagy tagadás</li><li>• Düh vagy ingerlékenység</li><li>• Depresszió; reménytelenség érzése</li><li>• Félelem és szorongás</li><li>• Hangulatváltozás</li><li>• Érzéketlenség</li><li>• Bűntudat</li><li>• Gyász</li></ul>	<b>Kognitív reakciók</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feledékenység</li><li>• Döntési nehézségek</li><li>• Koncentrációs nehézségek</li><li>• Álmodások vagy rémálmodások az eseményről</li><li>• Zavarodottság</li><li>• "Flashbacks" bevillanások a válságos eseményről</li><li>• Önbizalomhiány</li></ul>
<b>Viselkedésbeli reakciók</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Az aktivitási szint változása</li><li>• Társadalmi visszahúzódás vagy elszigetelődés</li><li>• Nyugtalanság, izgatottság vagy járkálás</li><li>• Evés vagy étvágyváltozás</li><li>• Alvászavarok/álmatlanság</li><li>• Fokozott alkohol- vagy drogfogyasztás</li><li>• Képtelenség az ellazulásra</li></ul>	<b>Fizikai reakciók</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fáradtság vagy energiavesztés</li><li>• Fejfájás és/vagy hátfájás</li><li>• Gyomor-bélrendszeri zavarok, hányinger, hányás</li><li>• Izomfeszültség</li><li>• Remegés</li><li>• Szapora szívverés</li><li>• Izzadás vagy hidegrázás</li><li>• Szédülés</li><li>• Túlzott ijedtségi reakciók</li><li>• Gyengeség</li></ul>

Fontos megjegyezni, hogy reagálni természetes és normális; ez nem azonos a betegséggel.



## 1.2. A válságreakció 4 szakaszos folyamata

A válságokra négy fázisban reagálunk. Minden szakasznak vannak tipikus reakciói. A fázisok a következők:

1. Krízis hatását közvetlenül érezzük
  - Sokk és zsibbadtság
  - Félelem és tehetetlenség érzése
  - Órákig vagy napokig tarthat
  - Túlságosan megterhelő lehet a további működéshez

Albert R. Roberts, professzor és szerző a krízisintervencióról összegyűjtötte a válsághelyzetben vagy traumatikus eseményen áteső személyek jellemzőit.

- Kezdjük észrevenni, hogy a helyzet veszélyes.
- Felismerjük, hogy az esemény okozta stresszt és traumát nem tudjuk kezelni a korábbi megküzdési készségeinkkel.
- Félelmet, zavarodottságot és stresszt élünk meg.
- A szorongás és a diszkomfort tünetei jelentkeznek.
- Olyan egyensúlyhiányos állapotba kerülünk, amelyből a krízis leküzdhetetlennek tűni.

2. Visszahúzódunk és zavarodottan cselekszünk
  - Kihátrálunk a válsághelyzetből
  - Mentális elszigeteltség - úgy érezzük, hogy elszakadtunk másoktól
  - Tagadjuk a krízist/válságot
  - Azt állíthatjuk, hogy tévedés történt
  - Mindaddig védjük magukat, amíg nem tudunk szembenézni a krízissel
3. Végül képessé válunk szembenézni a krízissel
  - Elkezdünk a valóságra fókuszálni
  - Visszanyerjük az irányítást az érzéseink fölött
  - Elkezdünk megoldásokat keresni és terveket készítenek
4. Alkalmazkodunk és megoldjuk a válsághelyzetet
  - Elkezdünk a tervek szerint cselekedni
  - Elkezdünk változtatni
  - Az élet megy tovább, de másképp, mint korábban

A válság következményei nagyon hosszú ideig tarthatnak, azonban az esemény után azonnal érezzük a hatásait. A tünetek és azok időbeli lefolyása rendszerint egyénenként eltérő.



### 1.3. Krízisreakciók az idő függvényében

#### Krízisreakciók az esemény alatt és közvetlenül utána

A pszichés sokk az elme módszere arra, hogy megvédje magát a történetektől, és az emberi erőforrásokat a túlélésre és a cselekvésre összpontosítsa.

A sokk a következő módon nyilvánulhat meg:

- Úgy tűnik mintha megállt volna az idő.
- Zsibbadtnak és valóságútlennek érezhetjük magunkat; nem feltétlenül tapasztalunk jelentős érzelmeket.
- Nehéz tisztán gondolkodni.
- Néhányan fizikai tüneteket is tapasztalnak, például szédülést, hányingert, remegést és izzadást. A pulzus és a légzés szaporábbá válhat.

Az ember sokkos állapotba kerülhet egy traumatikus esemény során vagy közvetlenül utána.

A sokkos állapotban lévő személyt úgy támogathatsz, hogy segítesz neki megnyugodni, és gondoskodsz arról, hogy biztonságban legyen. A fizikai sokk a vérnyomás hirtelen csökkenéséhez kötődik, nem azonos a pszichés sokkkal.

#### Krízisreakciók napokkal és hetekkel az esemény után

A sokkot követő reakciók többek között az esemény súlyosságától függenek. A traumatikus eseményt követő napokban és hetekben az emberek a következőket tapasztalhatják:

- Megkönnyebbülés
- Szomorúság és harag
- Bűntudat a túlélés és mások elvesztése miatt
- Félelem attól, hogy az esemény megismétlődik
- Képtelenség a döntéshozatalra és a mindennapi élet megtervezésére
- Az elkülönültség érzete és nehezen tudják elmondani, hogy mit is éreznek
- Fizikai tünetek, például fájdalom, étvágytalanság és alvászavarok

#### Krízisreakciók hetekkel és hónapokkal az esemény után

Hetekkel, hónapokkal a traumatikus esemény után a legtöbb ember elkezd elfogadni az életében bekövetkezett változásokat, és alkalmazkodik hozzájuk. A félelem, a düh, a szorongás, az ingerültség, a szomorúság és a reménytelenség azonban még mindig normális érzések.

A stresszreakciók a következők lehetnek:

- Hiperaktivitás, állandó aktivitás
- Passzivitás és visszahúzódás másoktól
- Fokozott éberség és a szeretteinkkel szembeni túlságosan védelmező hozzáállás.
- Változások az étvágy és az alvási szokásaink terén.



A pszichológiai elsősegély még mindig hasznos lehet, de a hosszú távú stresszreakciók arra utalnak, hogy szakember segítségére van szükségünk.

### **Krízisreakciók évekkal az esemény után**

A legtöbb ember kilábal a krízishelyzetből és képes alkalmazkodni az életében bekövetkező változásokhoz. A traumatikus eseményre emlékeztető helyzetek azonban stresszreakciót válthatnak ki.

A szomorúság normális válaszreakció a veszteségekre, pl. válás, költözés, betegség vagy egy szeretett személy halála. Fontos megjegyezni, hogy a gyász nem követ semmilyen ütemezést. Ha azonban a szomorúságot leküzdhetetlennek érezzük, akkor mentálhigiénés szakember segítségére lehet szükség. Soha nem késő segítséget kérni.

A tipikus reakciókról szóló részletes információk, valamint a barátok, munkatársak, családtagok vagy más szeretteink megértése és támogatása sokat segíthet a traumatikus események feldolgozásában. Néha azonban ez nem elég, és szükség lehet szakmai segítségre. Ez nem jelenti azt, hogy az illető túl gyenge vagy örült. Egyszerűen azt jelenti, hogy az esemény vagy az események kombinációja túl intenzív vagy túlterhelő volt ahhoz, hogy az illető egyedül megbirkózzon vele.

Bár a legtöbb válság időben korlátozott, a stresszoroknak és traumáknak való hosszú távú kitettség poszttraumás stresszbetegséghez (PTSD) és más szorongásos zavarokhoz vezethet.

A PTSD egy olyan szorongásos zavar, amelyet nagyon stresszes, ijesztő vagy nyomasztó események okoznak. Olyan mentális és viselkedési zavar, amely traumatikus eseménynek való kiszolgáltatottság miatt alakulhat ki, mint például szexuális támadás, háború, közlekedési baleset, gyermekbántalmazás, családon belüli erőszak vagy más, a személy életét fenyegető veszélyek.

A traumát átélők többségénél nem alakul ki PTSD. Azoknál az embereknél, akik interperszonális erőszakot, például nemi erőszakot, egyéb szexuális támadást, emberrablást, zaklatást, intim partner általi fizikai bántalmazást, vérfertőzést vagy a gyermekkori szexuális bántalmazás egyéb formáját éltek át, nagyobb valószínűséggel alakul ki PTSD.

A PTSD-ben szenvedők flashbackeket, rémálmokat, alvászavarokat és egyéb tüneteket tapasztalnak, amelyek gyakran olyan súlyosak, hogy akadályozzák a mindennapokat.

## **2. Válságreakciók a közösség szintjén**

Katasztrófa során az emberek az érzelmek széles skáláját élhetik át, ami pszichés korlátokhoz vezethet. Ezek akadályozhatják a lakosság együttműködését és reagálását, és a tömeg nem kívánt lépéseihez vezethetnek. Ha tisztában vagyunk a lehetséges reakciókkal, csökkenthetjük azokat. Ezen szélsőséges érzések szavakkal való elismerésével, az empátia kifejezésével és őszinteséggel enyhíthetjük ezeket a reakciókat. Megvan a hatalmunk arra, hogy támogassuk a közösségünket. Íme a lehetséges reakciók és néhány tipp, hogyan kezeljük őket:



## Bizonytalanság

Válság idején ideális esetben több a kérdés, mint a válasz. Nem biztos, hogy világos, hogy az emberek milyen lépéseket tehetnek saját védelmük érdekében. Ez a bizonytalanság mindenkit próbára tesz. Szorongásunk csökkentéséhez információt keresünk, hogy meghatározzuk a lehetőségeket, és megerősítsük vagy megcáfoljuk a meggyőződésünket. Hajlamosak vagyunk figyelmen kívül hagyni az ijesztő vagy nyomasztó információkat.

Mi segít? **A bizonytalanság tudatosítása.** Fogadjuk el és fejezzük ki együttérzésünket a tömeg bizonytalanságával kapcsolatban, és mondjuk el nekik, hogyan szerzünk további információt a kialakult helyzetről. Ez segíthetünk az embereknek kezelni a szorongásukat. A következő kifejezések segíthetnek: "Ma még nem tudom megmondani, hogy mi a ..., de elmondhatom, mit teszünk, hogy kiderítsük. Az első lépés az less, hogy...". Mondd el nekik:

- Amit tudsz.
- Amit nem tudsz.
- Milyen módon próbálsz válaszokhoz jutni.

Ahelyett, hogy egy olyan ígéretet tennél, amit nem tudsz teljes mértékben kontrollálni, inkább ígérj olyat, amiben biztos lehetsz. Soha ne ígérj olyat, ami nem áll teljes mértékben a hatalmadban.

## Félelem, szorongás és rettegés

Válsághelyzetben a közösség tagjai félelmet, szorongást, zavart és erős rettegést érezhetnek. Bizonyos esetekben a vélt fenyegetés motiválhatja és segítheti az embereket a szükséges lépések megtételében. Az is előfordulhat azonban, hogy az ismeretlentől vagy a bizonytalanságtól való félelem megakadályozhatja őket a cselekvésben. Ha az emberek félnek, és nem rendelkeznek megfelelő információval, félő, hogy nem megfelelően reagálnak a fenyegetés elkerülése érdekében.

Hogy segíthetünk? Segíthetünk, ha empátiával elismerjük a félelem és a szorongás jogosságát. Olyan kijelentésekkel, mint például "még soha nem szembesültünk ilyesmivel a közösségünkben, és ez ijesztő lehet". Támogathatjuk a közösségünket a veszély mértékének pontos értékelésével és cselekvési üzenetekkel, hogy az érintettek ne érezzék magukat tehetetlennek.

## Reménytelenség és tehetetlenség

A pszichológiai kutatások szerint, ha a közösség tagjai hagyják, hogy a félelem, a szorongás, a zavarodottság és a rettegés kontroll nélkül növekedjenek a válság során, akkor nagy valószínűséggel reménytelennek vagy tehetetlennek fogják érezni magukat. A reménytelenség az az érzés, amikor úgy érezzük, hogy senki sem tehet semmit a helyzet javítására. A tehetetlenség az az érzés, amikor azt érezzük, hogy nincs hatalmunk javítani a helyzeten/helyzetünkön vagy megvédeni magunkat. Ha valaki úgy érzi, hogy tehetetlenül védekezik, akkor az mentális vagy fizikai bezárkózáshoz vezethet. A reménytelenség elkerülése nagyon fontos cél a válsághelyzetben.

Mi segít? Ahelyett, hogy megpróbálnánk kizárni a közösség válságra adott érzelmi reakcióit, segítsük a közösség tagjait negatív érzelmeik kezelésében úgy, hogy cselekvésre



készítjük őket. Ha bármilyen tevékenységet, aktivitás végzünk vagy cselekszünk a válság során, az segíthet a kontroll érzésének helyreállításában, valamint a reménytelenség és tehetetlenség érzésének leküzdésében. Azzal segíthetsz az embereknek, ha építő és közvetlenül a válsághelyzethez kapcsolódó lépéseket javasolsz nekik. A tevékenységek lehetnek szimbolikusak, mint például egy zászló kitűzése, vagy előkészítő jellegűek, mint például a véradás vagy a családi "bejelentkezési terv" készítése. Az is csökkentheted a félelmet, ha segítesz a közösség tagjainak abban, hogy úgy érezzék, hogy felhatalmazást kaptak, és életük legalább bizonyos részeit maguk irányíthatják.

## **Tagadás**

A tagadás a közelgő vagy a már bekövetkezett kár elismerésének elutasítására utal. Előfordulhat, hogy az emberek megkapták és megértették az üzenetet, de úgy viselkednek, mintha a veszély nem lenne olyan nagy, mint ahogyan azt mondták nekik.

Mi segít? Azzal segíthetsz, ha több megbízható információforrást biztosítasz a közösség számára. A tagadás - legalábbis részben - megelőzhető vagy kezelhető megbízható forrásból származó világos, következetes kommunikációval.

Ne feledjük, hogy mind az érintetteknek, mind azoknak, akikre hatással lesz a válság, elegendő információra lesz szükségük ahhoz, hogy kezelni tudják a szorongást és elkerüljék a közösséget megosztó viselkedést.

**JÓ TUDNI:** A legtöbben hajlamosak vagyunk intenzívebben reagálni azokra a krízisekre, amit ember okozott vagy amit ránk erőltettek.

## **3. Gondoskodás önmagunkról és másokról válság esetén**

Válság idején az egyik természetes válaszreakció, hogy elkezdünk gondoskodni szeretteinkről és a rászorulókról. Az előző fejezetben leírtak szerint mindannyian automatikusan reagálunk a krízishelyzetekre, de van egy másik lehetőségünk is - megtanulhatjuk, hogyan válaszoljunk, mivel a krízishelyzetek még a gondozókra is hatással vannak. A COVID 19 pandémia hatásáról szóló tanulmány kimutatta a kiégés arányának növekedését, az érzelmi kimerültséget, a deperszonalizációt és az együttérzésből eredő fáradtság dimenzióit; a személyes teljesítőképesség csökkenését; és az együttérzéssel való elégedettség szintjét, amely hasonló a pandémia előtti szinthez. Ahhoz, hogy képesek legyünk tartósan és támogató módon gondoskodni másokról, először saját magunkkal kell törődnünk, és tisztában kell lennünk erőforrásainkkal és támogató kapcsolati hálónkkal.

### **3.1. Gondoskodás önmagunkról válsághelyzetben**

Miközben másokról gondoskods, létfontosságú, hogy a saját állapotodra is odafigyelj. Ha boldog vagy, elég energiád van ahhoz, hogy másokat is boldoggá tegyél - ugyanígy, ha kimerült, fáradt és stresszes vagy, még nagyobb káoszt okozol magad körül. Az önmagunkkal való törődés klinikailag bizonyítottan csökkenti vagy megszünteti a szorongást és a



depressziót, mérsékli a stresszt, javítja a koncentrációt, minimalizálja a frusztrációt és a dühöt, növeli a boldogságot, javítja az energiát és még sok más területre is hatással van. A fizikai egészség szempontjából az öngondoskodás klinikailag bizonyítottan csökkenti a szívbetegségek, a stroke és a rák kialakulását. A gondozók, segítők azonban gyakran elfelejtik, hogy gondoskodjanak saját egészségükről. Az ügyfelek traumatikus történeteinek hosszan tartó meghallgatása érzékenyvé tesz az együttérzésből eredő fáradtságra, ami nem könnyen felismerhető. Az együttérzésből eredő fáradtság - amelyet gyakran „a gondozás költségének” vagy „másodlagos traumának” is neveznek - úgy alakul ki a segítőkben, hogy a mások traumáinak és érzelmi stresszének befogadása során másodlagos traumatikus stresszt élnek át. Akkor jelentkezik, amikor a segítők olyan páciensek szenvedését vállalják fel, akik extrém stresszt vagy traumát éltek át. Tehát az együttérzésből eredő fáradtság egyik összetevője a másodlagos traumatikus stressz, vagyis a mások segítségével történő közvetett traumának való kitettség. A probléma másik összetevője a kiégés, amely a túl sok munkával és a munka megfelelő elvégzéséhez szükséges erőforrások hiányával jár. A kiégés a "kimerültséget" jelenti, és bármelyik szakmát érintheti. A kiégés hatásai fokozatosan, idővel jelentkeznek, és könnyen azonosíthatóak a munka- és magánéletben belüli közvetlen kapcsolatokkal és stresszorokkal.

### 3.2. A kiégés kiváltó okai

A nem megfelelő és egészségtelen megküzdési stratégiák a kiégés kiváltói lehetnek:

- Késő estig dolgozik
- Nem delegál
- Nem tart szüneteket
- Nem mond nemet
- Elraktározza és visszafojtja az érzéseit
- Halogat és elkerül
- Maximalista
- Hazaviszi a munkát
- Társadalmi igazságszolgáltatási kérdések felvállalása
- Magára vesz mindent
- Nem beszél róla
- Elhanyagolja a hobbit

Ha úgy érzed, hogy érintett lehetsz, akkor érdemes kitöltened [B. Hudnall Stamm A szakmai élet minőségét mérő kérdőívét \(ProQOL\)](#). A ProQOL egy önértékelő, angol nyelvű teszt a kiégés és az együttérzésből eredő fáradtság kimutatására.

A gondolkodásmódunk nagy fontos szerepet játszik az együttérzésből eredő fáradtsággal kapcsolatban, az alábbi tényezők kiemelten fontosak:

1. Túl magas elvárások a munkámmal szemben
2. Idealista világnézet
3. Az a nézet, hogy az önmagamról való gondoskodás önző dolog
4. Az erős énhatárok hiánya
5. Túlfejlett felelősségtudat



### 3.3. Hogyan küzdünk meg sikeresen?

Mindannyiunknak meg kell tanulnunk együttérzőnek lenni önmagunkkal, a reakcióinkkal és a viselkedésünkkel. A következő álláspontok segíthetnek abban, hogy megváltoztassuk a gondolkodásmódunkat, hogy jobban érezzük magunkat:

- “Látom a jót, miközben elfogadom a rosszat”: A mentális ellenálló képesség az, ha figyelmeztetjük magunkat arra, hogy a pozitív eredmény nem mindig érhető el.
- “Az önmagamról való gondoskodás elengedhetetlen a mentális és fizikai egészséghez.”
- “Ér együttérző határokat felállítanom.” - dönts el, hogy mit fogadsz el és mit nem a jóléted érdekében, tanulj meg nemet mondani és segítséget kérni.
- Tanulj meg ki/ be kapcsolni! A mások iránti empátiád az, ami segíti munkádat. Létfontosságú azonban, hogy jól vigyázz a gondolataidra és az érzéseidre, vedd észre, hogyan használod őket. Ha reziliens módon szeretnél segíteni, akkor tudnod kell, hogyan és mikor kapcsolod ki és be az érzéseidet: amikor “szolgálatba” állsz, kapcsolod ki, munkaidőn túl pedig újra kapcsolod be az érzéseidet. Ez egyfajta megküzdési stratégia. Így maximális védelmet kapnak az érzelmeink munka közben (kikapcsolva) és maximális támogatást pihenés közben (bekapcsolva). Hogy miként válhat hatékonyabbá az érzelmeink ki- és bekapcsolása?
  - A váltás (az érzelmeink ki- és bekapcsolása) tudatos folyamat. Beszéljess magaddal váltás közben.
  - Használj olyan képeket, amelyek segítenek biztonságban és védve (kikapcsolás) vagy kapcsolatban és gondoskodásban (bekapcsolás) érezni magad.
  - Találj ki olyan rituálékat, amelyek segítenek a váltásban, amikor elkezded és abbahagyod a munkát.
  - Egy különösen nehéz munka előtt lélegezz lassan és mélyen, hogy megnyugodj.

### 3.4. A reziliencia, azaz a lelki ellenálló képességünk megerősítése

Beth Payne, a reziliencia egyik szakértője szerint a rezilienciánk fejlesztése az egyik legjobb módja a válságra való felkészülésnek, mivel a reziliens emberek és csoportok alkalmazkodóbbak, rugalmasabbak és együttműködőbbek. Ha egy válsághelyzet elhúzódik és tudatosan nem kezdjük el építeni a saját lelki rugalmasságunkat, fennáll a veszélye annak, hogy kiégünk és működésképtelenné válunk. Íme néhány módszer, amellyel egyéni és csapatunk ellenálló képességét fejleszthetjük válsághelyzetben:

- Elsődleges prioritás: Emberek: A legmagasabb prioritás vészhelyzetben a csapattagok biztonsága és védelme. Fordíts időt arra, hogy a csapatodból mindenki megkapja, amire szüksége van ahhoz, hogy biztonságban érezze magát.
- Használj ki a szociális támogatói hálózatot: Szánj időt arra, hogy együtt étkezzen a család, ebédelj egy barátoddal, vagy beszéljess barátaiddal vagy családtagjaidal telefonon. Könnyen előfordulhat, hogy a válság felemészti az embert, de új lendületet tud adni az a néhány perc, amit a (barátokból, családtagokból és kortársakból álló) szociális támogatóhálózat biztosít. A gyenge szociális támogatás összefüggésbe hozható





a depresszióval és a magánnyal, kimutatták, hogy megváltoztatja az agyműködést, valamint növeli az alkoholfogyasztás, a szív- és érrendszeri betegségek és a depresszió kockázatát. Társas támogató rendszereink a társas kapcsolatok különböző típusait, valamint a különböző társadalmi csoportokba való beilleszkedést egyaránt magukban foglalják. Ezek a társas kapcsolatok mind a fizikai, mind a mentális egészségünket befolyásolják, segíthetnek, hogy jobb döntéseket hozzunk és egészséges szokásokat alakítsunk ki, valamint segíthetnek megbirkózni a problémáinkkal és a stresszel is.

- Kérj segítséget! Az egyik legjobb módja annak, hogy válsághelyzetben megőrizd a rugalmasságodat, ha ellenállsz annak a kísértésnek, hogy bebizonyítsd egyedül is meg tudod oldani, képes vagy rá. Légy proaktív és már az elején kér segítséget.
- Egyél, hidratálj és mozogj: Minimalizáld a koffeint és a cukrot, mivel ezek csak átmeneti löketet adnak, amit jelentős energiacsökkenés követ. Ha nassolni szeretnél, inkább válassz gyümölcsöt és dióféléket édesség és chips helyett. Kerüld az alkoholt, mivel az csupán elfedi a stresszt, de nem csökkenti. Szakíts időt a testmozgásra, még ha az csak egy tízperces séta is.
- Tarts pihenőszüneteket! Bár egy válsághelyzet gyakran megköveteli a 24 órás jelenlétet, ez nem jelenti azt, hogy az embereknek megállás nélkül kellene dolgozniuk. Alakíts ki olyan munkarendet, amibe van idő a szünetekre, az étkezésekre és a pihenésre. A vezetőknek helyetteseket kell kijelölniük, hogy nekik is legyen idejük enni, aludni és pihenni.
- Határozd meg a célokat: Azt feltételezzük, hogy tudjuk, mik a céljaink egy válsághelyzetben. Ha ezeket a célokat halljuk a vezetőtől vagy egymástól, az segít, hogy mindenki megértse azokat és azonos célokat tűzzön ki. Fontos, hogy gyakran emlékeztess az embereket arra, hogy mik a közös céljaitok.
- Maradj pozitív: Keresd a pozitívumokat mindenben, amit teszel, és emlékeztess a kollégákat arra, hogy minden nap milyen jó dolgok történtek. Válsághelyzetben könnyű a negatívumokra koncentrálni, ezért szándékosan helyezd át a hangsúlyt valami pozitívabbra.
- A széles körű és hatékony kommunikáció válsághelyzetben kritikus fontosságú, mivel az emberek az információvákuumot pletykákkal töltik ki, ami gyakran rosszabb, mint a valóság.
- Ösztönözd a humort: Még élet-halál helyzetben is lehet tere a nevetésnek - találd meg. Ügyelj közben, hogy kulturálisan érzékeny maradj.
- Aktív problémamegoldás: Válsághelyzetben könnyű elakadni, ha a dolgok nem úgy mennek, ahogyan terveztük. A csapatagokkal közösen dolgozz a problémák azonosításán és a megoldások kidolgozásán.
- Azt tedd, ami helyes! Előfordulhat, hogy válsághelyzetben a szabályokat és előírásokat meg kell szegni azért, hogy azt tegyük, ami helyes. Bár az irányelveket és eljárásokat nem érdemes figyelmen kívül hagyni, mégis lesznek olyan helyzetek, amikor azok ütköznek a helyes döntésekkel.

A mi felelősségünk az, hogy megőrizzük a lelki rugalmasságunkat. Annak érdekében, hogy továbbra is gondoskodással, energikusan és együttérzéssel végezhessük a munkánkat a következőkre érdemes figyelni minden nap:

1. Aludj eleget.
2. Egyél eleget.
11. A hála gyakorlása jó módszer válságos időkben. A nap végén gondold végig, miért



3. Végezz könnyű testmozgást.
  4. Törekedj a változatosságra a munkádban.
  5. Csinálj valami kellemeset.
  6. Koncentrálj arra, amit jól csináltál.
  7. Tanulj a hibáidból.
  8. Össz meg egy személyes viccet.
  9. Imádkozz, meditálj vagy pihenj.
  10. Támogass egy kollégádat.
12. A tervezés és újratervezés nagyon fontos, de a gyász és az elengedés is. Szükséges meggyászolni a dolgokat - egyénileg +/- csoportosan-, hogy továbbléphessünk.
  13. A lelki munka és a folyamatos tanulás jó befektetés a jövőnkbe.

### 3.5. Típek az öngondoskodáshoz

- Nyiss mások felé és lépj kapcsolatba velük.
- Beszéljess barátaiddal és szeretteiddel.
- Ismerd fel és fogadd el az érzéseidet a szélsőséges körülményekre adott "normális" reakcióként.
- Fejezd ki megfelelő módon az érzéseidet; vezess naplót, hogy segítsd a folyamatot.
- Strukturáld az idődet.
- Tartsd be a megszokott időbeosztásodat, amennyire lehetséges.
- Pihenj többet, és szakíts időt a pihenésre.
- Étkezz rendszeresen és kiegyensúlyozottan, még akkor is, ha nem érzed az éhséget.
- Tornázzon, vagy vegyél részt valamilyen rendszeres fizikai edzésen.
- Halaszd el a nagyobb döntéseket vagy változásokat az életedben.
- Kerüld a túlzott alkohol- vagy drogfogyasztást.
- Ha a tünetek továbbra is fennállnak, vedd fontolóra a szakmai tanácsadást.
- További eszközök: <https://proqol.org/self-care-tools-1>

### 3.6. Hogyan támogassunk egy krízisben lévő barátot?

- Keresd fel és tölts időt a krízishelyzetben lévő barátoddal.
- Szakíts időt a beszélgetésre, bátorítsd, hogy fejezze ki az érzéseit, és hallgasd meg őt.
- Tartsd tiszteletben azt az igényét is, hogy egyedül töltsön időt.
- Ha teheted, segíts neki a mindennapi teendőikben; vigyél neki ételt, vedd fel a postáját, gondoskodj a háziállatáról, stb.
- Ne próbáld felvidítani, hamis jókedvvel kecsegtetni vagy "helyrehozni" a dolgokat.
- Legjobban azzal segíted őt, ha ítékezés nélkül végig tudod hallgatni őt.
- Segíts neki más támogató szolgáltatáshoz/csoporthoz csatlakozni.
- Bátorítsd őt, ha szükséges, hogy forduljon szakemberhez.
- Vigyázz magadra, és ismerd a saját határaidat.



## 4. Mit tehetnek a polgárok válsághelyzetben?

### 4.1. Aktív állampolgárság

A kifejezést gyakran használják a demokráciát előmozdító és fenntartó tevékenységekben aktívan részt vevő polgárok leírására. Az aktív állampolgárság általában olyan aktivitásra utal, amely megkívánja mások tiszteletben tartását, és amely nem ellentétes az emberi jogokkal és a demokráciával. Az "aktív polgárok" azok, akik az alapvető jogi kötelezettségeiken (pl.: az állam által kiállított útlevél és az államnak való adófizetési kötelezettség) túl, önkéntes alapon olyan tevékenységekben vesznek részt, amelyek valamilyen módon befolyásolják a településük vagy közösségük közéletét. Ez történhet a "civil" társadalmon (a polgárok élnek a szabadságukkal, hogy összefogjanak, általában a helyi társadalmi változások irányítása érdekében) vagy a "polgári" társadalmon keresztül (a közösség uralkodó hatalmával vagy döntéshozóival kapcsolatban). Ezek a tevékenységek magukban foglalják a civil társadalmi tevékenységeket, mint például a tiltakozás és a petíciógyűjtés, a közösségi tevékenységeket, mint például az önkéntesség, és a hagyományos politikai szerepvállalást, mint például a szavazás vagy a választási kampány. Tehát az aktív állampolgárság azt jelenti, hogy a társadalmi részvételen keresztül saját közösségünk jobbítására törekszünk annak érdekében, hogy a közösség összes tagjának élete jobb legyen.

Az Európa Tanács "A demokratikus állampolgárságra nevelés" című kiadványa (2004) az aktív állampolgárság néhány kulcsfontosságú jellemzőjét határozza meg:

- Részvétel a közösségben (önkéntes tevékenységben való részvétel vagy a helyi kormányzati szervekkel való kapcsolattartás).
- Az emberek felhatalmazást kapnak arra, hogy részt vegyenek az őket érintő döntésekben és folyamatokban, különösen a közpolitikában és a közszolgáltatásokban.
- Képes megkérdőjelezni a politikákat vagy intézkedéseket és a meglévő struktúrákat olyan elvek alapján, mint az egyenlőség, a befogadás, a sokszínűség és a társadalmi igazságosság.

Felelős állampolgárként sokféle tevékenységet végezhetünk egy válság során. Mielőtt azonban akcióba lépnénk, az alábbiakat érdemes figyelembe venni:

- Először is, gondoskodj a saját biztonságodról, amikor másokat támogatsz.
- Tudasd a családdal és a barátaiddal, hogy mit teszel.
- Segíthetsz úgy is, ha telefonon vagy video hívással keresed fel őket.
- Ne vállalj túl sokat – azért, hogy ne hagyd cserben az embereket, akikért felelősséget vállaltál.
- Legyen kontaktod a helyi szolgálatokhoz, ha esetleg súlyos problémákkal küzdőket segítesz.
- A saját és a támogatott emberek védelme érdekében, tartsd be az országában érvényes egészségügyi és biztonsági előírásokat.

A "The Centres for Disease Control and Prevention" a válság- és vészhelyzeti kockázati kommunikációra vonatkozó kézikönyve (CERC) által javasolt hat fő alapelve mentén te is segítheted a szervezeted és közösséged felkészülni és reagálni a vészhelyzetre:



1. Légy első,
2. légy korrekt,
3. légy hiteles,
4. fejezd ki együttérzésed,
5. szorgalmazd a cselekvést,
6. mutass tiszteletet.

#### 4.2. A válság különböző szakaszaiban szükséges tevékenységek

A társadalom aktív tagjaként mindannyian hasznos segítséget szeretnénk nyújtani egy válsághelyzetben. A válság különböző fázisaiban rengeteg önkéntesre van szükség a különböző feladatokhoz. A CERC Ritmus grafikonja a válság négy fázisát mutatja be.



[Crisis and Emergency Risk Communication \(CERC\): THE CERC RHYTHM](#)

A különböző fázisok fő tevékenységei az alábbi listában szerepelnek:

Feladatok az előkészítés során:

- Alakíts ki kapcsolatot azokkal a szervezetekkel, közösségekkel és emberekkel, akikkel várhatóan közösen fogjátok kidolgozni a válság megoldásait.
- Tervezd meg és teszteld az üzeneteket a különböző lakossági csoportokkal, hogy az információk érthetőek legyenek, és válsághelyzetben is alkalmazhatóak legyenek.
- Készülj fel azokra a katasztrófatípusokra, amelyekkel különösen nagy valószínűséggel szembesülhet a közösséged.
- Készíts válságkommunikációs terveket.
- Válaszd ki és képezd ki a szóvivőket.
- Határozd meg az információk kiadásának jóváhagyási folyamatát.
- Vond be a közösségeket a készülségi tervezésbe: Ismerd meg azokat az embereket, akiknek vészhelyzetben segíteni fogsz. Vond be a már működő szervezetek képviselőit vagy vezetőit a felkészülségi tervezési tevékenységekbe és gyakorlatokba.

Feladatok a kezdeti időszakban:

- Az akut veszély ezen szakaszában mindenki számára az alapvető biztonság és a túlélés az elsődleges.
- Már a kezdetektől fejezd ki az együttérzésedet.
- Adj egyszerű magyarázatot a kockázatokról.
- Bátorítsd az embereket cselekvésre. Sorold fel azokat a lépéseket és teendőket, amit az emberek megtehetnek - a saját biztonságuk érdekében - az általad leírt kockázat csökkentésére.

Feladatok a fenntartás során:

- Biztosítani kell, hogy a közösség megértse a fennálló veszélyeket és azokat a lépéseket, amelyeket a kockázat vagy károk csökkentése érdekében tehet.
- Adj több háttér információt.
- Magyarázd el a különböző embereket érintő különféle veszélyeket.
- Mozdítsd elő a lakosság támogatását és együttműködését a reagálási és helyreállítási intézkedések kapcsán.
- Kezeld a félreértéseket, pletykákat és tisztázatlan tényeket.

Feladatok a megoldási szakasz során:

- Motiváld az embereket, hogy cselekedjenek vagy maradjanak éberek.
- Segítsd a válaszadásból levont tanulságok megvitatását, dokumentálását és megosztását.
- Értékelj a terveket.

Ha feladatodnak érzed a helyi közösség tájékoztatását, akkor itt találsz hasznos tippeket arra vonatkozóan, hogyan kommunikálj válsághelyzetben. Az érintettek és a közvetlen veszélynek kitett polgárok készek azonnal cselekedni, így azonnali információkra van szükségük a helyzetről és arról, hogyan maradhatnak biztonságban. A megfelelő kommunikációval befolyásolhatjuk azt, hogy a közösségünk hogyan reagál a potenciálisan pusztító vészhelyzetekre és hogyan, milyen ütemben épül fel belőlük. Bár minden krízis egyedi, néhány válságkommunikációs lépés univerzális, és segíthet a közösségének a legtöbb vészhelyzet hatékony kezelésében.

1. lépés: A helyzet megállapítása
2. lépés: Bejelentések
3. lépés: A válság értékelése (Válságterv aktiválása)
4. lépés: A feladatok gyors megszervezése
5. lépés: Információk előkészítése és jóváhagyások beszerzése
6. lépés: Az információk kiadása előre egyeztetett csatornákon keresztül
7. lépés: Visszajelzések begyűjtése és a válsághelyzet értékelése
8. lépés: A nyilvánosság felvilágosítása
9. lépés: Az események figyelemmel kísérése

### **4.3. Javasolt közösségi cselekvések válság esetén**

- Rendszeresen látogasd a családot tagjait
- Rendszeresen érdeklődj a környezetedben élő személyek iránt: pl.: a szomszédok
- Alakíts ki egy vészhelyzeti telefonhívási láncot a családot és a barátaidon belül
- Önkénteskedj megbízható szervezeteknél
- Működtess közösségi médiaplatformot a változásért való kiállás érdekében
- Csatlakozzon vagy hozzon létre helyi csoportokat a közösségi médiában
- Hozz létre egy klubot vagy egy informális csoportot
- Szervezen adománygyűjtést vagy adományozó kampányt
- Aktívan vegyél részt az álhírek elleni küzdelemben
- Kezdeményezz beszélgetést a válságról a kortársaidal



- Kövesd az önkormányzat frissítéseit
- Támogasd valamelyik kedvenc szervezetedet
- Ossza meg a tudásodat, hasznos technológiákat, technikákat a szomszédságodban
- Kezd el mozgósítani a közösségedet egy számodra fontos téma kapcsán és szervezz közösségi tevékenységeket a témák köré
- Kapcsolódj és keress együttműködést világszerte, pl.: <https://global-Covid.blog>

## 5. HOGYAN AKTIVIZÁLJUK A KÖZÖSSÉGÜNKET VÁLSÁG IDEJÉN

Ahhoz, hogy a helyi közösséget válsághelyzetben mozgósítani lehessen, fontos, hogy folyamatos és aktív kapcsolatot tartsunk fenn velük, még nyugodt időkben is. Annak ismeretében, hogy a közösségi alapú szervezetek a helyi közösségekért jönnek létre, a helyi polgárok kezdeményezésére, ezek a szervezetek a helyi polgárok érdekeinek és ügyeinek leghitelesebb képviselői.

### 5.1. Hogyan készüljünk fel a válságra?

#### Legyen tervünk!

Ahhoz, hogy kritikus időkben mozgósítani tudjuk a közösségünket, elengedhetetlen, hogy legyen egy tervünk, ezért célszerű válságkezelési tervet készíteni a közösség számára (- a közösségen belüli státuszodtól függően. Az általad készített válságkezelési tervnek (VT) tartalmaznia kell, hogyan kell reagálni és cselekedni olyan kritikus helyzetben, amely negatívan befolyásolná a közösséged működőképességét.

A válságkezelési terv kulcsfontosságú eleme az emberi élet biztonsága és jóléte. A válságkezelés céljai a károk megelőzése, a közösség normális működésének mielőbbi helyreállítása, valamint az emberek biztonságának biztosítása. El kell döntenünk, hogy milyen szolgáltatásokat, tevékenységeket kell tovább folytatni, és milyen új tevékenységeket kell bevezetni a válság során. Ezt a közösség tagjaival a lehető leghamarabb tudatnunk kell.

Az érdeklődés és tájékoztatás fenntartása érdekében fontos, hogy a közösség tagjait bevonjuk már a tervezésbe is, együtt alkossuk meg a tervet. Ezt egyben kiváló lehetőség arra, hogy megismerjük a tagok hozzáállását, és megtudjuk, miért nem aktívak. A válságkezelési terv elkészítéséhez a következő lépések szükségesek. A terv részletes kidolgozásáról a következő fejezetben írunk részletesen:

1. Határozzátok meg a terv célját!
2. Azonosítsátok az érintettek csoportjait!
3. Hozzatok létre egy fontossági sorrendet a fontos információk megosztására!
4. Jelöljétek ki a felelősöket az adatlapok és tájékoztató anyagok készítésére!
5. Határozzátok meg a lehetséges válsághelyzeteket és értékeljétek azokat.
6. Gyűjtsétek össze a leggyakrabban felmerülő kérdéseket és keressetek válaszokat rájuk.
7. Gondoljátok végig és elemezzétek a lehetséges kockázatokat!

#### Gazdálkodjunk okosan az erőforrásainkkal!

Minden közösségnek vannak ismert és ismeretlen, azaz rejtett vagy más szóval kihasználatlan erőforrásai, amelyek válsághelyzetben jól jöhetnek. A helyi közösség meglévő



erőforrásainak (fizikai, emberi, immateriális, társadalmi és közösségi, valamint pénzügyi) előzetes feltérképezése és tervezése rengeteg időt takaríthat meg. A közösségi erőforrások közé tartoznak az emberek, helyek, tevékenységek és dolgok; ezek lehetnek vállalkozások, szervezetek, közszolgáltató intézmények vagy a közösségben élő egyének. A közösség erőforrásainak előzetes leltárba vétele jó alap a válság terv kidolgozásához.

Annak érdekében, hogy a közösségünk képes legyen azonnal reagálni a válságra, hasznos, ha rendelkezünk egy olyan független pénzügyi alappal, amelynek konkrét célja az, hogy támogassa a közösség a leginkább érintett tagjait. A válságkezelési terv közös alkotási folyamatának részeként a közösség létrehozhatja egy válságalapot a tagok adományaiából. A krízisalapot illetően fontos, hogy a közösség minden tagja által elfogadott, világos szabályokról állapodjunk meg.

A nyitott és fedett terek válsághelyzetben történő használatát is előre meg kell tervezni. Meg kell határozni, hogy mi hol lesz, hogy a közösség minden tagja pontosan tudja, hová lehet fordulni segítségért vagy támogatásért. Annak érdekében, hogy a segítőtket irányítani tudjuk, és hogy a közösség minden tagjáról legyen információnk, készítenünk kell egy vészhelyzeti kommunikációs tervet is. Ebben ki kell jelölni azt a felelős személyt, akit először hívunk fel, aki aztán felhívja a következő személyt, és így tovább, hogy vészhelyzet esetén minden tagot értesítsünk.

## 5.2. Alapelvek és készségek

Világszerte kihívást jelentet az embereknek és a szervezeteknek is, hogy nagyon gyorsan kellett alkalmazkodniuk az új munka módokhoz. A vezetőknek egy különösen nehéz időszakban kellett megváltoztatniuk a szervezetükkel és a csapataikkal való hagyományos együttműködési módszereiket. Sokak számára nem állt rendelkezésre elegendő információ és a helyzet előrehaladtával gyorsan kellett alkalmazkodniuk.

Ahhoz, hogy egy ilyen válsághelyzetben emberek egy csoportját hatékonyan tudjuk irányítani, be kell tartanunk néhány alapvető irányelvet:

- Szervezeti alapelvek: Szervezz, tervezz, számítsd ki előre, gyakorolj, ellenőrizz.
- Működési alapelvek: Ne habozz, vedd át az irányítást, kezdeményezz, keresd intenzíven az információt, követelj pontosságot, állj készen az alkalmazkodásra, légy alapos.
- Kommunikációs alapelvek: Közöld a tényeket, kommunikálj empátiával, vállalj felelősséget, tanúsíts elszámoltathatóságot, mutasd be a tervezett lépéseket.

A fent leírt elvek betartása érdekében egy vezetőnek speciális készségekkel kell rendelkeznie. E készségek egy része a válsághelyzetben automatikusan jelentkezik, vannak azonban olyanok, amiket meg kell tanulni:

- Helyzetfelismerés: fel kell mérni a rendelkezésre álló információk relevanciáját és teljességét, előre kell látni a várható következményeket.
- Improvizáció: képesnek kell lenni arra, hogy gyorsan döntsön a tervek megváltoztatásáról a helyzetfelismerés során megszürt információk alapján. Az improvizáció kéz a kézben jár a kreativitással és az alkalmazkodóképességgel.



- **Kreativitás vagy nyitott gondolkodás:** képesnek kell lenni arra, hogy egy eseményt több szempontból is megvizsgáljon, mielőtt konkrét tervek és megoldások mellett döntene. A válságkezelés a dobozon kívüli gondolkodást és kreatív megoldásokat igényel.
- **Alkalmazkodóképesség:** képesnek kell lennie arra, hogy egy pillanat alatt irányt változtasson.
- **Jól tud rangsorolni:** jó érzékeléssel kell rendelkezni ahhoz, hogy melyik problémával érdemes kezdeni és miért. Érdemes felmérni, hogy a feladatok és megoldások hogyan kapcsolódnak egymáshoz, és milyen hatása van a feladatok különböző sorrendben történő végrehajtásának.
- **Erős kommunikátor:** a legkülönbözőbb kontextusokban és helyzetekben kell kapcsolatba lépnie csoportokkal és egyénekekkel, beleértve az információk megszerzését és világos és tömör megosztását. Képesnek kell lenni a legfontosabb információk kiszűrésére és megfelelő hangnemben és gyakorisággal történő előadására. Ezáltal az emberek a fontos dolgokra koncentrálnak. A félreértések elkerülése érdekében az üzeneteknek világosnak, élesnek, tömörnek és időszerűnek kell lenniük.
- **Jó koordinátor:** legyen képes gyorsan összetartó, a feladatokhoz illő csapatokat szervezni.
- **Agilis:** kísérletező gondolkodásmódra van szükség, legyen bátorsága kipróbálni valamit, aztán tanuljon belőle és finomítsa azt. El kell tudni fogadni, hogy nem minden megoldás fog működni, képesnek kell lennie elviselni a kudarcot.
- **Határozottság:** döntéseket kell hoznia, kockázatot vállalva a zavaros, ellentmondásos és változó információk ismeretében. Képesnek kell lenni arra, hogy nehéz körülmények között is helyes döntéseket hozzon. Szükség esetén képesnek kell lenni arra is, hogy a közös döntéshozatalt ösztönözzük.
- **Érzelmi intelligencia:** fel kell tudni ismerni mások érzelmeit, ami alapján megalapozott döntést kell hoznia, és ennek megfelelően kell kommunikálnia. A csapat tagok érzelmeit is figyelembe kell venni és segíteni őket, hogy kapcsolódjanak egymáshoz és a szervezethez.
- **Higgadság:** képesnek kell lennie kezelni a stresszt, és nyugodtnak és koncentrálnak kell maradnia káosz közepette.
- **Kapcsolatmenedzsment:** képesnek kell lennie kapcsolatot építeni és fenntartani különböző csoportokkal.
- **Újraértékelés:** legyen képes és hajlandó átértékelni a vészhelyzetre adott válaszokat úgy, hogy rendszeresen megkérdezi: "Hogy állunk?" és "Mit hagytunk ki, mi hiányzik?".

Itt fontos megemlíteni, hogy minden vezetőnek ügyelnie kell arra, hogy mire összpontosít - különösen válsághelyzetekben. Daniel Goleman határozta meg a három legfontosabb fókuszterületet a vezetők számára.



A Daniel Goleman által meghatározott hármas fókuszterület a vezetők számára

Daniel Goleman ebben a [2013-as HBR videóban](#) elmagyarázza, miért kell a vezetőknek három szinten fejleszteniük tudatosságukat, és hogyan javíthatnak ezeken fókuszterületeken.



Az egész az önismereten alapul. Egy repülőjárat indulása előtti biztonsági bemutatóban mindig felszólítja az utasokat, hogy először saját maguknak tegyék fel a maszkot, mielőtt másoknak segítenének. Ugyanez vonatkozik a vezetőkre is. Még a tapasztalt vezetőknek is vannak korlátaik, és szükségük van arra, hogy fejlesszék magukat és kialakítsák belső fókuszukat. Csak akkor tudják támogatni a csapataikat és elérni a céljaikat, ha kiegyensúlyozottan jelennek meg. A vezetőknek vigyázniuk kell magukra ahhoz, hogy másokkal is törődhessenek.

A hatékony teljesítmény fenntartásához egy súlyosan zavaró válsághelyzetben figyelembe kell venni néhány általános vezetési és irányítási gyakorlatot. Egyfajta tanulási- vezetői keretrendszer bevezetése lehetőséget nyújt a szervezetek számára, hogy fejlesszék legértékesebb emberi erőforrásukat, és olyan tanulási és innovációs kultúrát alakítsanak ki, amelyben a csapatok folyamatosan együtt tanulhatnak, és ahol a kreativitást és az innovációt minden szinten ösztönzik.

Amikor egy közösség tanulási kereteit tervezzük a tagok elkötelezettségének fenntartása érdekében, fontos, hogy a kultúra és a felnőttkori tanulás kapcsolatára is ügyeljünk. Ha egy vezetőnek vagy közösségszervezőnek oktatóként is kell tevékenykednie, tisztában kell lennie azzal, hogy egy adott kultúrához tartozás hogyan befolyásolja tanulásunkat, emlékezésünket, beszédünket és viselkedésünket. Ezért a kultúra nagymértékben meghatározza a tanulási stílusokat is.

Bár a kultúra nem kézzelfogható, mégis mindenben tükröződik, amit mondunk és teszünk. Emiatt a felnőttoktatóknak nemcsak kreatívnak és rugalmasnak kell lenniük az oktatásban, hanem holisztikus megközelítést is kell alkalmazniuk a felnőtt hallgatók kulturális tudatosságának és kompetenciájának javítása érdekében. Az együttműködésen alapuló csoportmunka beépítése a tantervbe minimalizálhatja a kultúra esetleges negatív hatásait. A legtöbb diák sokkal kényelmesebben beszélget néhány osztálytárral egyszerre, mint az egész osztály előtt. Pár fős csoportban dolgozva a tanulóknak elegendő idejük van, hogy személyesen is megismerjék egymást, ami segíthet kialakítani azt a tanulói kapcsolatot, ami később nagyon fontos a tanulás támogatása érdekében. Ennek a kapcsolatnak köszönhetően a tanulók hajlandóak tolerálni a csoporton belüli különbségeket, hogy elkerüljék a kínos helyzeteket.

Ezenkívül ez a csoporttagok közötti kapcsolat elengedhetetlen a tagok közötti különbségek megértéséhez és értékeléséhez, valamint az érzelmi biztonsághoz. A kisebb létszámmal való munka segít elterelni a figyelmet a különbségekről is.

Egy közösség kulturális tudatosságának és kompetenciájának javítása érdekében a felnőttoktatók számára a legfontosabb, hogy képesek legyenek kritikusan reflektálni kulturális identitásukra és nézeteikre, és legyenek tisztában az ebből fakadó tanítási korlátaikkal. A kritikus önreflexió fontos tulajdonsága egy fogékony felnőttoktatónak, hogy így megfelelő kulturális identitást alakítson ki továbbá előfeltétele annak is, hogy igazságosan tanítsa a kultúrával kapcsolatos tantárgyakat, anélkül, hogy engedné a domináns kultúrát felülkerekedni a kisebbségi kultúrákon.



## 6. A helyi közösség bevonásának módjai a közös cselekvésbe válság idején

### 6.1. Polgári vagy közösségi szerepvállalás

Számos különböző közösségi bevonási stratégia létezik. Itt azonban csak néhányat sorolunk fel, amelyek segítenek a hatóságoknak vagy a vezetőknek a lakossági párbeszédben eligazodni abban az esetben, amikor a közösség szintjén rövid időn belül, hiányos, új és esetleg változó információk birtokában kell vészhelyzeti intézkedéseket hozni.

A következő bevonási módszerek segítségével a nyilvánosság megvitathatja a felmerülő problémával kapcsolatos álláspontját. Annak eldöntéséhez, hogy a jelenlegi vészhelyzet kapcsán mi működik, mérlegelje annak előnyeit és hátrányait.

Stratégiák (a minimálistól a legnagyobb elköteleződést igénylőig):

- Közösségi média chat (valós idejű vagy meghatározott időtartamú hozzászólás): Facebook vagy twitter.
- Városháza kezdeményezésére közösségi konferenciahívás
- Tervezett hivatali döntések lakossági véleményezésre bocsájtása
- Külön ütemezett önkormányzat ülés
- A hatóságok találkozója a szervezett, potenciálisan ellenzéki csoportokkal a csoport működési területén

Számos további módszer áll rendelkezésre a nyilvánosság bevonására. Ezek közé tartoznak a személyes interakciót igénylők - például találkozók vagy workshopok) és a távoli eszközök (amelyek nem járnak személyes interakcióval - például írásbeli felmérések vagy weboldalak):

- [Eszközök a nyilvánosság tájékoztatására](#) -- olyan technikák, amelyekkel a nyilvánosság tagjait tájékoztathatja a projekt és a döntési folyamat megértéséhez szükséges információkról
- [Eszközök a közösségtől származó észrevételek összegyűjtésére és beszerezésére](#) – olyan módszerek, amelyekkel a nyilvánosság hozzájárulhat a döntéshozatali folyamathoz
- [A megegyezés kialakításának és a megállapodás-keresésnek az eszközei](#) – olyan technikák, amelyekkel az érintettek különböző csoportjait összehozhatja a közös tanulás és döntéshozatal érdekében

A lakossági részvételről további információt talál az EPA Public Participation Guide (A nyilvánosság részvételi útmutatója) című dokumentumban.

### 6.2. Polgári részvétel

A szervezetek és a karizmatikus emberek képesek arra, hogy a rászorulókat támogatására buzdítsák a közösségüket. Egy ilyen kezdeményezés helyi szinten történő elindításához a következőket érdemes megszívlelni:

Alaposan térképezd fel a helyi közeget: kik élnek ott és hogyan történnek a dolgok. Beszélj a szomszédokkal, másokkal a közösségben, akiket esetleg ismersz. Vegyél részt



közösségi workshopokon és találkozókön; kapcsolódj be klubokba, hogy megismerd a helyeket, a helyet és a kontextust. Kik a kulcsfontosságú közösségi vezetők, szervezetek és hálózatok, amelyeket hasznos ismerned?

Légy pozitív, proaktív és figyelmes, és ragadj meg minden lehetőséget, hogy új emberekkel és szervezetekkel találkozz. Tartsd be az ígéreteidet, ez tiszteletet mutat és segít a bizalomépítésben.

### 6.3. A helyi lakosság bevonása

Mindannyiunknak mindent meg kell tennünk annak érdekében, hogy egyre több embert segítsünk, hogy ne csak a saját érdekeikkel és jólétükkel törődő fogyasztók legyenek, hanem tudatos állampolgárok, akik felelősséget vállalnak döntéseikért, környezetükért és közösségükért.

A már létező informális csoportok és online közösségek lehetőséget kínálnak arra, hogy hatékonyan képviseljék a helyiek igényeit, elképzeléseit és döntéseit, és a civil és a közsféra potenciális kulcsszereplőivé váljanak. A civil szerveződések gyakran küzdenek azért, hogy elegendő résztvevőt, önkéntest és tagot tudjanak bevonni küldetésük és akcióik megvalósításához.

A közös alkotás (**Co-creation**) jó módja a helyiek bevonásának, és annak, hogy a helyiek egy új projektben a társtulajdonlás érzését érezzék, mivel ez az együttműködésen alapuló innováció egyik formája: az ötleteket közösen találják ki és együtt fejlesztik tovább. A co-creation folyamat lehetővé teszi a szervezetek számára, hogy

- kapcsolat épüljön olyan csoportok között, amelyek normális esetben nem működnének együtt;
- bizonyos fontos ügyekre, csoportokra, személyekre felhívják a figyelmet és érzékenyítsék a társadalmat;
- biztonságos teret teremtenek a megosztáshoz;
- kialakuljon a közös megegyezés;
- lehetővé válik a rétegzetebb és árnyaltabb kiállítások és események szervezése;
- olyan kapcsolatok alakuljanak csoportok/személyek között, amelyek jóval túlmutatnak egy projekt keretein;
- a kisebbségi szempontok érvényesítését.

Az alábbiakban a co-creation leghasznosabb és legkönnyebben megvalósítható módszerei olvashatók a helyi szervezetek és közösségek fejlesztésére.

Eszközök a tervezéshez:

- [Stratégiai tervezés](#)
- [Jövő keresés](#)
- [Sárkány álma](#)
- [Kollektív gondolattérkép](#)

Eszközök a kreativitáshoz:

- [Fotóhang](#)
- [Boldogság kapu](#)
- [Barna uzsonnás zacskó](#)
- [Brainstorming](#)

Eszközök a megbeszéléshez:

- [World Café](#)

Eszközök döntéshozatalhoz:

- [Az egyet nem értés elfogadása](#)



- [Akvárium](#)
- [Öt hajtogatás](#)
- [Konstellációs játék](#)
- Állampolgári Tanács

Eszközök probléma megoldáshoz:

- [Bölcsesség tanács](#)
- [Megoldásfókusz](#)
- [Akció tanulás](#)

Az Állampolgári Tanács (citizens' jury) módszere egy izgalmas, egyedülálló demokráciaépítő módszer, amely egyszerre ösztönzi az állampolgári elkötelezettséget, fejleszti a vitakultúrát, és kimozdítja a résztvevőket saját előítéleteikből, miközben izgalmas kalandra hívja őket a pereskedés világába. Miközben támogatja a demokratikus értékek, viták és napjaink társadalmi kihívásai iránti érzékenyítést, az Állampolgári Tanács módszere egyedülálló módon bevonja a helyieket a közösségükkel kapcsolatos döntésekbe. Az Állampolgári Tanács egyenlő részvételen alapuló döntés előkészítő és döntéshozatali eljárás, amelyben 15-30, a saját mikrokozmoszát képviselő állampolgár vesz részt.

A lakosság bevonásának hat lépése:

1. Konzultációs találkozó a település vagy kistérség képviselőivel, a program szereplőivel és döntéshozóival.
2. A közösségi tervezés előkészítése: kérdőívek, interjúk a kulcsfontosságú szereplőkkel
3. Előzetes fórum: konzultációs találkozó a terület szakértőivel (pl. szociális munkások a mélyszegénységgel foglalkozó program esetében, egészségügyi dolgozók az egészségfejlesztéssel foglalkozó program esetében, civil szervezetek).
4. A lakossági tervezés lebonyolítása (legalább 4 órás tervezési ülés a helyi lakosokkal).
5. A program szakembereinek képzése: hogyan vonják be a közösséget a tervezésbe?
6. Értékelő jelentés a közösségi tervezés eredményeiről

Ha azt tervezed, hogy saját projektet indítasz a helyi közösségedért/ közösségben, az alábbi 10 lépést javasoljuk a siker eléréséhez:

1. lépés: Derítsd ki, mire van szükség a közösségben.
2. lépés: Vizsgáld meg, hogy te mire vagy képes.
3. lépés: Párosítsd az igényt a csapatod képességeivel.
4. lépés: Dolgozz ki egy tervet.
5. lépés: Töbörözz önkénteseket.
6. lépés: Állítsd össze a költségvetést.
7. lépés: Állíts össze egy ütemtervet.
8. lépés: Gyűjts pénzt.

## 7. Aktivitásra való motiválás és ösztönzés válság idején

Sokan elkötelezettek a környezetük iránt, és aktívan részt vesznek az életminőség javítását célzó tevékenységekben. A nonprofit szervezetek számára azonban nem mindig olyan egyszerű feladat, hogy hosszú távon motiválja az önkénteseit.



Az önkéntesek olyan környezetben érzik jól magukat, amely javítja az önbecsülésüket. Magas önbecsüléssel rendelkező embereknek azokat tekintjük, akiknek egyidejűleg három motivációs igényük van kielégítve, a közös tulajdon, az egyediség és a hatalomérzet szükségessége. (McCurley, Lynch, 2000)

- A közös tulajdon itt azt jelenti, hogy az önkéntesek úgy érzik valamihez kapcsolódnak, valahová tartoznak, mégpedig egy olyan csoporthoz vagy szervezethez kötődnek, amellyel azonosulni tudnak.
- Az egyediség annak az érzése, hogy valaki hiteles, egyedülálló és jellegzetes tulajdonságokkal rendelkezik. Az egyediség érzését az önkéntes munka eredményeinek személyre szóló elismerésével lehet felépíteni. Egy pozitív és megértő környezetben az emberek önmagukat adják. Egyedinek érezhetik magukat, miközben a csoport támogatását is élvezik.
- A hatalomérzet – pozitív értelemben a hatékonyság érzését jelenti, azt hogy az önkéntes képes a helyzeten változtatni. Ezért kell az önkénteseknek olyan munkát végezniük, amelynek van értelme. Még akkor is, ha egyszerű feladatot látnak el (pl. levelezés), el kell mondanunk, hogy milyen haszna van a feladatnak a szervezetre és a célcsoportra nézve, illetve, hogy mindez hogyan kapcsolódik más feladatokhoz, és a már elért eredményekhez.

Az emberek elköteleződésének fenntartása a vezető tudatos döntése és folyamatos tevékenység kell legyen a csapaton belül, akár munkahelyi környezetben, akár az aktív polgárok vagy önkéntesek informális csoportjában.

Azokat az aktív polgárokat, akik szabad akaratukból, ellenszolgáltatás nélkül hajlandóak mások javára cselekedni, önkénteseknek nevezzük. Ha csatlakoznak egy szervezethez, nagy valószínűséggel útmutatást és támogatást kapnak.

A szervezetben résztvevő önkéntesek megtartásának kulcsa motivációjuk meghatározása, (mi motiválja őket), majd a motivációjuk alapján történő elismerés. A motivációt és az elismerést összekapcsolva lehet felismerni azokat az okokat, amelyek miatt az önkéntesek be lettek vonva a szervezetbe, ill. az önkéntesek számára fontos módon lehet elismerni a részvétel értékét. (Humphrey-Pratt, 2006).

### **7.1. Típek a megfelelő elismeréshez**

- Légy időszerű és spontán! Minél tovább vársz, annál nehezebb lesz kimondani, és annál kevésbé lesz hatásos a dicséret! Mondd ki azonnal, ne halaszd az éves értékelés időpontjára!
- Légy őszinte! Ha nem úgy gondolod, inkább ne is mondd! Ha megpróbáljuk becsapni az önkéntest, a nonverbális kommunikációnk azonnal elárul minket, és a dicséret mesterkéltnek és kikényszerítettnek fog hatni!
- Légy pontos! Ügyelj a részletekre! Pontosan határozd meg, miért volt fontos az önkéntes munkája! A "kisebb" és "nagyobb" tetteket egyaránt ismerd el!
- Non-verbális (szavak nélküli) elismerés. Egy kedves hátbaveregetés, egy kacsintás, egy mosoly, egy beleegyező bólintás, csillogó szemek, - háromszorosára növeli, mindazt, amit csupán szavakkal szeretnénk kifejezni. A dicséret hatása a közlés módjától függően felerősödhet vagy csökkenhet.



- Alkalmazd gyakran! Az önkéntesek többszöri elismerése a teljes önkéntes év/időszak során, informális alapon történjen! Mondanivalódat mindig kezd a "köszönöm" szóval!
- A személyt ismerd el, ne a munkát! A legjobb, ha az egyén hozzájárulását ismerjük el, nem pedig a végeredményt. A "Nagyszerű munkát végezett!" mennyivel szebben hangzik, mint az, hogy "Ez egy nagyszerű munka!"
- Legyen az elismerés testreszabott. Minél jobban megismered az önkénteseket és érdeklődési köreiket, annál inkább tudni fogod, hogyan kell elismerni őket, ahhoz, hogy különlegesnek érezzék magukat.

(Volunteer Appreciation Guide – Útmutató az önkéntesek elismeréséhez, Lip, 2005).

Néhány ötlet és tipp az önkéntesek elismerésére (Mc Curley, Lynch, 2005):

Az elismerés kifejezésének napi szintű eszközei:

- "Köszönöm"
- Így dicsérjünk: "Nagyszerű munkát végezett!"
- Hívjuk meg az önkénteseket egy kávéra!
- Kérjük ki a véleményüket!
- Reggelente üdvözljük az önkénteseket!
- Tanúsítsunk figyelmet személyes érdeklődési körük iránt!
- Mosolyogjunk rájuk!
- Elégedettséggel szóljunk róluk a vezetőknek (a jelenlétükben)!
- Hangsúlyozzuk az önkéntes személyiségének pozitívumait!
- Tájékoztassuk az önkénteseket a szervezetnél tett legutóbbi látogatás óta történt dolgokról!

Az elismerés kifejezésének közvetítő eszközei:

- Hívjuk meg az önkénteseket ebédelni!
- Biztosítsuk az étkezés lehetőségét a megbeszéléseken is!
- Az általuk készített terméken tüntessük fel a nevüket!
- Adjunk referenciát!
- Tegyük be őket fontos munkacsoportokba vagy bizottságokba!
- Grafikus megjelenítések segítségével mutassuk be, hogyan haladnak a céljaik felé!
- A főbb közreműködőket név szerint is említsük meg a vezetőségnek szóló jelentésekben!
- Az önkénteseket hívjuk meg az eredmények ismertetésére!
- Biztosítsunk lehetőséget számukra a képzésekre történő beiratkozásra, vagy szakmai találkozókra való részvételre!
- Teljesítményükről közöljük újságcikkeket és hírleveleket!
- Köszöntsük fel őket születésnapjukon!
- Ünnepezzük meg az általuk elért jelentős eredményeket!
- Tegyük lehetővé, hogy az önkéntesek képviseljék szervezetünket a fontos alkalmakkor!



## HIVATKOZÁSOK

American Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing. pp. 271–80. ISBN 978-0-89042-555-8.

Benight CC, Bandura A. (2004) Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy. Behaviour research and therapy, 42(10), 1129–1148.

Beth Hudnall Stamm, 2009-2012. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). ©

Bisson JI, Cosgrove S, Lewis C, Robert NP (2015). "Post-traumatic stress disorder". BMJ. 351: h6161. doi:10.1136/bmj.h6161. PMC 4663500. PMID 26611143.

Brozmanová GA, Frimmerová A, Šolcová J. STEP-BY-STEP GUIDEBOOK: HOW TO SET UP VOLUNTEER PROGRAMMES IN SOCIAL INSTITUTIONS, 66-69; 2019. Retrieved on 17/09/2022 from:

<https://sovol.files.wordpress.com>

Cabrini University. Coping with Crisis. Retrieved on 22/09/2022 from:

<https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>

CERC – Crisis + Emergency Risk Communication (2019). Psychology of a Crisis. Retrieved on 23/09/2022 from:

[https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc\\_engaging\\_the\\_community\\_with\\_credibility.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_engaging_the_community_with_credibility.pdf)

CERC: Introduction, Retrieved on 21/09/2022 from:

[https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC\\_Introduction.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Introduction.pdf)

Cromo Foundation: Az Állampolgári Tanács módszerről, 28.09.2022.

EPA's Public Participation Guide. Retrieved on 29/09/2022 from:

<https://www.epa.gov/international-cooperation/public-participation-guide-resources>

Fabac T, Hauser M, Bere D, Pinteá C, Bobiř D, Nae P, Lissowska-Lewkowicz A, Walas A, Meggyesfalvi B, Hadrévy BC, Brozmanová GA, Šolcová J.(2022) Service-Learning in Youth Work - training for youth workers and handbook for trainers Retrieved on 17/09/2022 from: <http://eduvo1.eu/outputs/service-learning-in-youth-work-training-for-youth-workers-and-handbook-for-trainers>

Finnish Red Cross (2019). Psychology of a Crisis. Retrieved on 12/09/2022 from:

<https://www.redcross.fi/get-help-and-support/psychological-first-aid/recognise-crisis-reactions/>

Gain B, Kieck E. (2021) Managing organizational performance in Customs during a crisis period, Retrieved on 30/09/2022 from: <https://blogs.worldbank.org/trade/managing-organizational-performance-customs-during-crisis-period>

Hudnall Stamm B, Ph.D., ProQOL.org and Idaho State University Craig Higson-Smith, M.A., South African Institute of Traumatic Stress Amy C. Hudnall, M.A., ProQOL.org and Appalachian State University Henry E. Stamm, Ph.D., ProQOL.org, Coping with crisis, Retrieved on 21/09/2022 from: <https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>



Lluch C, Galiana L, Doménech P, Sansó N, Taylor A. The Impact of the COVID 19-19 Pandemic on Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction in Healthcare Personnel: A Systematic Review of the Literature Published during the First Year of the Pandemic, *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 27/09/2022 from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8872521/#B2-healthcare-10-00364>

Novac A. Traumatic stress and human behavior. *Psychiatric Times* [online] 2001 Apr; 18(4). 2019). *Psychology of a Crisis*. Retrieved on 26/09/2022 from: <http://www.psychiatrictimes.com/dissociative-identity-disorder/traumatic-stress-andhuman-behavior>

Payne B, How to Stay Resilient in a Crisis, Retrieved on 27/09/2022 from:<https://payneresilience.com/>

Reynolds BJ. Principles to enable leaders to navigate the harsh realities of crisis and risk communication. *J Bus Contin Emer Plan* (2010) Jul;4(3):262–73

Roberts, AR. An overview of crisis theory and intervention model. In *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. 4th ed. New York: Oxford University Press; 2015.

Sareen J. Posttraumatic stress disorder in adults: impact, comorbidity, risk factors, and treatment. *Can J Psychiatry*. 2014;59(9):460-7. doi:10.1177/070674371405900902

Takeawaytoolkit by Robert Bosch Foundation Civil Society Cluster in Berlin, June, 2018. Retrieved on 17/09/2022 from: <https://sites.google.com/view/takeawaytoolkit/tools>

Yelich Biniński SM, Kang H., Examining Adult Learning Through the Lens of Culture: A U.S. Perspective, [https://www.researchgate.net/publication/280101594\\_Examining\\_Adult\\_Learning\\_Through\\_the\\_Lens\\_of\\_Culture\\_A\\_US\\_Perspective/link/568d43df08aeaa1481ae460c/download](https://www.researchgate.net/publication/280101594_Examining_Adult_Learning_Through_the_Lens_of_Culture_A_US_Perspective/link/568d43df08aeaa1481ae460c/download)

ÁBRÁK, KÉPEK

[www.emergency.cdc.gov](http://www.emergency.cdc.gov) CERC Community Engagement

<https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-95-june-2021/managing-organizational-performance-in-a-crisis-period/>

[https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.celestialpeach.com%2Fblog%2Fcultural-iceberg-cultural-appreciation&psig=AOvVaw3N0H6MMQL\\_U55zfNcnsQ09&ust=1668506692661000&source=images&cd=vfe&ved=0CA8QjRxqFwoTCKiy3\\_a1rfsCFQAAAAAdAAAAABAE](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.celestialpeach.com%2Fblog%2Fcultural-iceberg-cultural-appreciation&psig=AOvVaw3N0H6MMQL_U55zfNcnsQ09&ust=1668506692661000&source=images&cd=vfe&ved=0CA8QjRxqFwoTCKiy3_a1rfsCFQAAAAAdAAAAABAE)





## MODUL III: VÁLSÁGMENEDZSMENT KÖZÖSSÉG SZÁMÁRA- LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

A Crestart projekt előnye, hogy a partnerségében 4 uniós országból származó szervezetek vesznek részt, amelyek eltérő társadalmi-gazdasági háttérrel, kultúrával, a helyi közösségek kapcsolataival és fejlődésével, valamint az önkormányzatiságban és a közéletben való közigazgatási részvétellel rendelkeznek. Mindezek, valamint az általunk végzett kutatás lehetővé teszik, hogy szélesebb képet és tapasztalatot kapjunk, így olyan, a közösségek számára kidolgozott válságkezelési iránymutatásokat és eszközöket tudunk javasolni, amelyek különböző igényekre válaszolnak, és különböző helyi közösségekben alkalmazhatók.

A Közösségeknek Szóló Alulról Építkező Válságkezelési Terv kidolgozásához a következő feltételezéseket határozzuk meg a változás előmozdításáról, a válságfázisokról és a megközelítés kiemeléséről.

- A változás előmozdítása

Válságos időszakokban minden erőfeszítés arra irányul, hogy elősegítse a közösség minőségi változását egy kiszolgáltatott helyzetből egy másik, jobb helyzetbe. Általában minden közösségi beavatkozás a társadalmi problémákat kezelő intézkedésekre vonatkozik. Ezeket a szomszédságokban, közösségekben vagy más nyilvános helyeken hajtják végre. Ezzel a felfogással a közösségi beavatkozás szándékos cselekvés a közösségi probléma/problémák területén történő változás előmozdítására. A közösség igényeitől és érdekeitől függően különböző módon fejeződik ki.

### 1. Válságfázisok

A válsághelyzet olyan eseménysorozatot foglal magában, amely a közösségeket "az egyensúlyból az egyensúlyhiányba és vissza" (Golan, 1978) vezeti. Egy válság néha kiszámíthatatlan lehet, de minden válság többé-kevésbé ugyanazt a mintát követi, amely általában négy összetevőből áll.



#### 1.1. A válság előtti szakasz

Ez az első szakasz még a válság bekövetkezése előtt áll be. Sok esetben ez a válság előtti szakasz olyan, mint bármelyik másik nap. Egyes válságok - kibertámadások, természeti

katasztrófák, közlekedési balesetek - bármikor bekövetkezhetnek, minden előzetes figyelmeztetés nélkül.



A Covid esetében például elfogadhatjuk, hogy a válság előtti szakasz a kínai koronavírusos esetek bejelentésével és a vírus által érintett emberek óriási számával kezdődött.

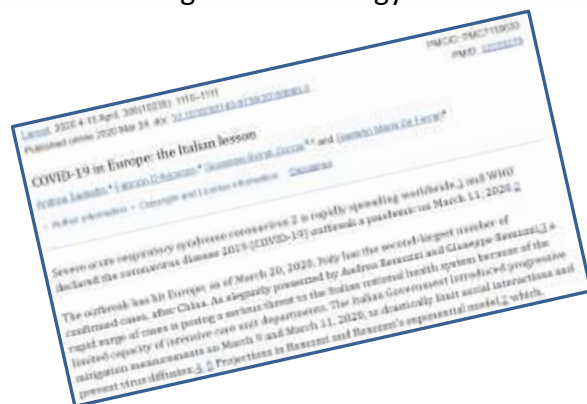
Mi a teendő a válság előtti szakaszban: Készülj fel és készítsd fel a csapatodat és enyhíts. Ha úgy érzed, hogy válsághelyzet közeleg, elsődleges fontosságú, hogy válságtervet dolgozz ki, ha még nem rendelkezel ilyenekkel. Mi lesz a válságkommunikációs stratégiád, ha sürgős információkat kell közölnöd? Hogyan fogod a közösséged biztonságát és jólétét biztosítani, hogy tartod velük a kapcsolatot? Ha már most - még a válság előtt - mérlegeled az ezekre a kérdésekre adott válaszokat, biztosíthatod, hogy ne érjen sokkhatás, amikor a válság kitör. Ebben a szakaszban a potenciális veszélyeket és kockázatokat is proaktívan kell figyelni.

Ez a szakasz az érdekeltek és a potenciális önkéntesek hálózatának kiépítésére/ellenőrzésére is alkalmas.

## 1.2. Válságos szakasz - akut fázisnak is nevezik

Ez az a pont, ahonnan már nincs visszaút, amikor a válság már itt van, és nem tudjuk megakadályozni, hogy bekövetkezzen.

Most a kockázatértékelésre kell összpontosítani, hogy gyorsan reagálhassunk és enyhíthessük az esemény hatásait. Bár gyakran ez a legintenzívebb fázis, az akut szakasz általában a legrövidebb a négy szakasz közül.



Például: amikor a Covid először lépett be agresszívan Európába, a világ a válság előtti szakaszból a válságos szakaszba lépett - elkezdődött a világjárvány.



Mi a teendő a válságfázisban: Az első cél a helyzet felmérése, amelynek során három fő kérdésre kell válaszolnunk:

- Mi a konkrét fenyegetés vagy válság?
- Ki érintett vagy veszélyeztetett?
- Melyik reagálási tervet kell aktiválnunk?

Miután azonosítottuk, hogy mi a válsághelyzet, kiket érint, és melyik tervre van szükség, riasztani és védeni kell (ha lehetséges) a közösség veszélyeztetett tagjait. Rendkívül fontos, hogy gyorsan küldjünk értesítéseket több és különböző kommunikációs csatornán keresztül - például a médián, a közösségi médián, a közösségi e-maileken, szöveges üzeneteken keresztül, de telefonon és személyesen is, szem előtt tartva, hogy egyesek nem férnek hozzá, vagy nem tudnak elektronikus eszközökkel dolgozni.

### 1.3. Reagálási fázis

Amikor a válság a reagálási szakaszba lép, és szét kell osztanunk az adott vészhelyzet kezeléséhez szükséges erőforrásokat, akkor akcióba léphet a válságstáb.

Ez a szakasz a válság típusától függően lehet rövidebb és hosszabb is. Egyes események, például egy vihar miatti áramkimaradás néhány napig is eltarthat. Mások, mint például a világválság, sokkal hosszabb reakcióidővel járhatnak. Senki sem tudta megjósolni, hogy a világ több mint két évvel később még mindig a COVID-19 világválságra fog reagálni

Példa: A világ különböző válaszai a Covid világválságra és annak negatív hatásaira

#### Covid-19 vaccine: First Lincolnshire patients gets jab



#### First Person! The power of art in a time of coronavirus crisis



Mi a teendő a válaszadási szakaszban: A krízis hatásait kell kezelni. Próbáld meg átvenni az irányítást legalább azokon a területeken, amelyek tőled függenek. Fontos szem előtt tartani, hogy ebben a fázisban, elhúzódó helyzetekben, amikor a kormány nem képes felügyelni és támogatást küldeni minden vészhelyzetben lévő pontra, a gyors döntéshozatal vagy a felelősség átruházása a helyi közösség szervezeteire/aktív polgáira nagyon hatékonyá teheti a válságreakciót - a válság reakció csapatok segítenek a helyzet hatékony kezelésében és a további kockázatok helyi szintű mérséklésében.

## 1.4. A válság utáni szakasz

Ebben a szakaszban a válságot lezártuk tekinthetjük, mivel a válságkezelésből visszaváltunk a szokásos mindennapi életbe. A válság típusától függően ez a végső válságkezelési szakasz napokig, hetekig vagy akár hónapokig is eltarthat.



Példa: A világ lassan lábadozik a Covid-járvány után. Életünk egyes területei gyorsabban térhetnek vissza a "normális" kerékvágásba, máshol ez sokkal lassabban fog megtörténni, és vannak olyan területek, amelyek már soha nem lesznek a régiek.

Mi a teendő a válság utáni szakaszban: felépülés, felmérés és a károk helyreállítása, hogy a közösség a lehető legjobban közelítsen a normális élethez. Ebben a szakaszban figyelembe kell venni a válságnak a közösség és az egyes tagok jólétére gyakorolt esetleges hatásait is. Gondoskodni kell róluk és az életbe való visszatérésükről a közösség, a közigazgatás, a szakemberek támogatásával.

A válságkezelő csoportnak szükséges értékelnie a közösség válságra adott válaszát. Miután értékeltük a válaszadás hatékonyságát, stratégiáját és tervét módosíthatja és újratervezheti.

Ez az az időszak, amikor a válság ciklusa visszatér az első, a válság előtti szakaszba. Ekkor kezdetűnk újra figyelemmel kísérni a világban történő eseményeket, a környezetünket és az életet, valamint felkészíthetjük a közösséget a következő, esetleges jövőbeli válságra.

Ha megteszitek az első lépéseket a helyi közösségi szintű válságkezelésben, akkor egyre inkább képessé váltok a különböző válsághelyzetek leküzdésére, és képessé váltok megfelelően támogatni szeretteiteket, barátaitokat és az egész helyi társadalmat. Válság négy különböző fázisának ismerete, segít egy hatékony, adott esetben életmentő válságkezelési terv kidolgozásában. A válság négy szakaszának - válság előtti, válság, reagálás és helyreállítás - mélyebb megértésével képes leszel azonosítani, hogy éppen melyik szakaszban tartotok, és a válságstábbal közösen jobban fel tudtok készülni a legjobb intézkedések és döntések meghozatalára.

- Légy tisztában a megközelítéssel



A válság általában nem egy pillanat alatt jön létre és nem egy pillanat alatt ér véget. Ez egy folyamat, amelynek van kezdete, előrehaladása egy bizonyos időszakon belül, valamint a válság utáni hatása, amely sokkal hosszabb lehet a vártnál. A sikeres válságkezelés szempontjából fontos a következő stratégiai szempontokat kiemelni:

1. A lehető leghamarabb állíts fel egy válságkezelő csapatot
2. Légy tisztában a tényekkel - azok egyértelműek és önmagukban is fontosak
3. Légy objektív, de pozitív
4. Ne engedd meg a pletykákat és a pánikot
5. Delegáld a felelősséget
6. A kommunikációnak különböző célcsoportokhoz kell eljutnia
7. Légy az "itt" és "most"-ban
8. Maradj fókuszban
9. Rendszeres önértékelés
10. Olvasd át rendszeresen a céljaidat
11. Vond be a különböző érdekelteket

A vészhelyzeti eljárások, forgatókönyvek megtervezésekor fontos úgy tervezni, mintha ezek a helyzetek biztosan bekövetkeznének, ahelyett, hogy abban reménykednénk, hogy nem fognak bekövetkezni.



A struccpolitika napjai leáldoztak - a fejünk homokba dugása és a probléma elmúlásában való reménykedés elavult. A vészhelyzeti tervezéssel kapcsolatos proaktív hozzáállás segít megőrizni a közösség biztonságát. A legjobb módja felkészülni a vészhelyzetekre egy, a közösség számára kialakított válságkezelési terv kidolgozása.

## 2. Alulról felfelé irányuló válságkezelési terv kidolgozása közösségek számára

Az alulról építkező válságkezelési terv egy olyan alapot teremt, amely a lehető legkisebbre csökkenti a helyi közösségekben keletkezett károkat.

A helyi közösségeknek válságkezelési tervre van szükségük, hogy felkészüljenek a különböző krízishelyzetekre. Kifejlesztettünk egy felhasználóbarát, lépésről-lépésre vezető cselekvési tervet a válságkezelési terv kidolgozására, amely könnyedén alkalmazható különböző helyzetekben.





A VálságKezelési Tervnek (VKT) tartalmazni kell útmutatást arra, hogy a helyi közösség és a különböző érdekeltek hogyan reagáljanak a válságra, beleértve azt is, hogy kiket vonjanak be és mit tegyenek. A terv célja, hogy minimalizálja a károkat és a lehető leghamarabb helyreállítsa a normális életet.

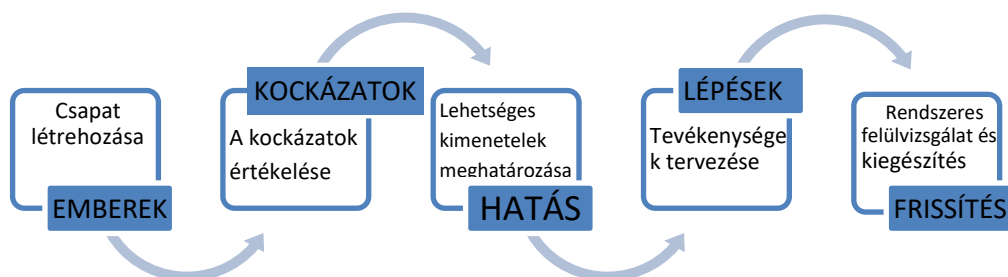
A válságok sokféle formában jelentkezhetnek, de általában veszélyeztetik a közösségünk jólétét, mindennapi életét, pénzügyeit, stb. Egyes válságok veszélyeztetik az életünket, az egészséget és a biztonságunkat. A válságkezelési terv a válságkezelés kulcsfontosságú eleme. Biztosítania kell, hogy a sok információ, adat és spekuláció közül a közösség tagjaihoz a megbízható információk jussanak el. Továbbá mivel nem lehet tudni, hogy a válság mikor ér véget, ezért egy alapvető kockázatelemzés általános képet adhat arról, hogy milyen potenciális veszélyekkel nézhet szembe a közösség.

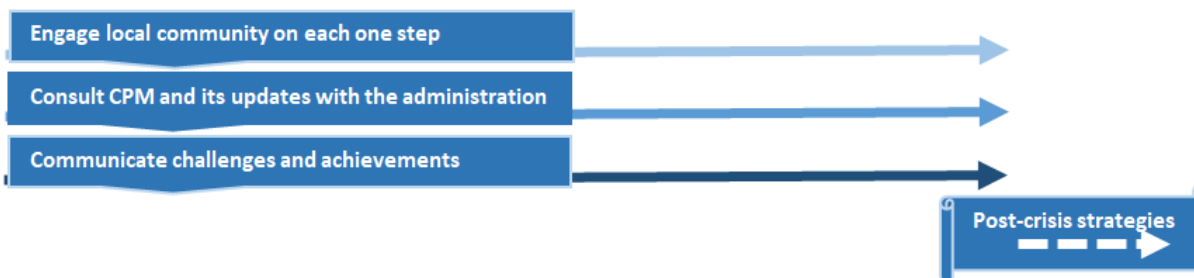
A terv felvázolja, hogyan fog reagálni a közösséged, ha bekövetkezik egy krízis. A tervnek meg kell határozni:

- ki és hogyan fog intézkedni;
- mi lesz a szerepük;
- mit, mikor és hogyan kell kommunikálni a közösséggel, a közigazgatással és a szélesebb közönséggel.

A válságkezelési terv olyan dokumentum, amelyre a válságkezelő csoport hivatkozhat, és amelyet gyakran frissít. A terv elkészítésének különböző módjai vannak, de egy olyan válsághelyzetben, amely a közösséget különböző szinteken és módokon érinti, javasoljuk, hogy készítsen egy ellenőrző listát, mivel ez egyszerű, kezelhető és érthető. Amikor egy probléma felmerül vagy megoldódik, a csapat kipipálhatja, hogy milyen tételeket kell elvégezni a válsághelyzetre való reagáláshoz, vagy megjelölhet egy elért szakaszt.

Annak függvényében, hogy mekkora és milyen súlyos a válság, osszuk fel a válságkezelési tervet apró, egyszerű és lehetséges lépésekre.





## 2.1. Állíts össze egy csapatot - határozd meg a válságkezelés vezetőit

Az első teendő lépés - még mielőtt a válságkezelés tervezését elkezdenénk -, hogy állítsunk össze egy aktív emberekből álló csapatot, akikkel együtt dolgozhatunk a válságterv kidolgozásán. A kiválasztási eljárás legyen nyitott és átlátható a közösség minden tagja számára. A csapatba olyan embereket is be kell vonni, akik a válsághelyzetben aktívan tenni fognak. Ennek a csapatnak a válságkezelés tervezésének kezdetétől fogva együtt kell dolgoznia, hogy mindenki ismerje a feladatokat, a kockázatokat, a válságstratégia, a terv és az intézkedések előnyeit és hátrányait, valamint azt, hogy kik a többi érintett - partnerek, önkéntesek, szervezetek, közigazgatás, polgárok. A szerepek és felelőségek szétosztása kulcsfontosságú, és többé-kevésbé önkéntes alapon kell végezni. A csapat kiválasztása után a csapatot be kell mutatni a helyi közösségnek, hogy mindenki tisztában legyen azzal, hogy ki kicsoda és hogyan léphet kapcsolatba velük. Közösén kell tervezni, és ki kell állni a terv és annak végrehajtása mellett.

### 2.1.1. Szerepek

A válságkezelő csoport kialakítása alapvető fontosságú a VKT megfelelő megtervezéséhez és helyes végrehajtásához. A tervben az alábbi szerepekre kell felelősöket találni:

- A csoport vezetője,
- Tevékenységek koordinátorai,
- PR- és vészhelyzeti kommunikációs koordinátor,
- az érdekeltek hálózatának koordinátora,
- kockázatkezelés, a VKT aktualizálása és az értékelési koordinátor,
- platformkoordinátor (és lehetőség szerint karbantartó is) stb.

A helyi közösség méretétől függően a válságkezelő csapat különböző számú tagból állhat, azonban ha a csapat kompakt, sokkal könnyebb lesz a kommunikáció és az információ-megosztás. Ha a csapat nagyobb, akkor szükség lesz a csapat koordinációs támogatására.

## 2.2. VálságKezelési Terv (VKT) sablon

A válságkezelési terv sablon egy olyan megismételhető napirend, amelyet a válságkezelő csoport arra fog használni, hogy nyomon kövesse a váratlan vészhelyzeteket és más olyan

súlyos helyzeteket, amelyek negatívan befolyásolhatják a közösség életét. A sablonnak tartalmaznia kell a legfontosabb részleteket és lépéseket. Az információkat világosan és részletesen kell kidolgozni, hogy mindenki tudja, mit kell tennie, ha egy válsághelyzet bekövetkezik.

AVKT sablont úgy kell kialakítani, hogy:

- a csapatod és a közösséged sajátos igényeihez igazodjon, hogy az adott helyzet megoldását célozza meg - nem minden válsághelyzet egyforma, és fontos, hogy a tervet az adott vészhelyzetre tervezd meg.
- könnyen követhető és értelmezhető legyen bárki számára, hiszen nem tudhatjuk, hogy a közösségből ki jelentkeznek önként a válságkezelő csapatba. A válságkezelési sablon elkészítésének különböző módjai vannak, de itt most bemutatunk egy alapsablont, ami alapján egyedi helyzetre vonatkozó egyedi tervet dolgozhat ki a válság stáb.

### VÁLSÁGKEZELÉSI TERV (VKT) SABLON:

Aktiválási protokoll

Szerepek

A lehetséges kockázatok nyilvántartása

Vészhelyzeti kapcsolattartók listája

A válsághelyzetre való reagálásra vonatkozó eljárások

Kommunikációs stratégiák

- Aktiválási protokoll - egy olyan dokumentum, amely leírja, hogy minek kell történnie ahhoz, hogy a válságkezelő csapat aktiválja a válságkezelési tervet - milyen helyzetek, a tényezők listája stb. Ez azoknak az összefüggéseknek a sora, amelyeknek meg kell történni, mielőtt a terv elindul.
- Szerepek - a válság káoszában könnyű megfeledkezni az alapvető feladatokról. A válsághelyzetet megelőző szakasz kezdetétől fogva a csapat összes szerepét előre ki kell osztani, és a tartalék személyzetet is meg kell jelölni.
- Kockázati nyilvántartás – gyűjtsétek össze a közösséget fenyegető potenciális kockázatokat. Attól függően, hogy milyen potenciális válsághelyzetre készülünk, a kockázatelemzés segíthet meghatározni az esemény bekövetkezésének valószínűségét.
- Vészhelyzeti kapcsolattartók listája – legyenek meg a releváns elérhetőségek: mind a szervezeten belüli válságkezelő csoport tagjaié, mind azoké, akik a helyi vészhelyzetre reagálni fognak mint, például a tűzoltóság, a mérég Ellenőrzési Pontok vagy más fontos hatóságok.
- Reagálási eljárások - azok a lépések, amelyeket a csapat a válsághelyzet során tesz, miután az aktiválási protokoll teljesül.



- Kommunikációs stratégia - az a kommunikációs terv, amelyet csapat kidolgoz azzal kapcsolatban, hogy hogyan fogunk kommunikálni a vészhelyzet során mind a belső kommunikációval, mind a külső érintettek felé irányuló külső kommunikációval.

### **2.3. Kockázat felmérése, elemzése**

A tervezési folyamatot a különböző, a közösséget fenyegető kockázatok felsorolásával kezdjük. Ehhez alkalmazhatjuk az ötletbörzét (brainstorming) vagy szervezhetünk megbeszéléseket a válságkezelő csoporton belül és szélesebb körben (annak érdekében, hogy a közösséget már a legkorábban bevonjuk e tevékenységekbe).

Szükséges, hogy ezt a tevékenységet a csapattag(ok) közül szerepként és feladatként jelöljük ki – hogy legyen felelőse az összes előzetesen meghatározott kockázat nyilvántartásának és rendszeres frissítésének. Ez segíthet a kockázatok bekövetkezésének valószínűségének kiszámításában és elemzésében, valamint kiküszöbölheti a késedelmeket és felkészülhetünk az esetleges visszaesésekre. Segíthet annak szemléltetésében is, hogy mely kockázatok bekövetkezése a legvalószínűbb, így megtervezhetjük az ezekre a kockázatokra való reagálást.

### **2.4. A helyi közösségre gyakorolt hatás meghatározása**

Miután azonosítottuk azokat a nagy valószínűségű kockázatokat, amelyek érinthetik a közösséget, a válságstáb segítségével határozzuk meg e kockázatok hatását. Az egyes kockázatok különböző kimeneteket okozhatnak, ezért fontos, hogy külön-külön elemezzük azokat. A lehetséges közösségi hatások a következők lehetnek: társadalmi kirekesztés, a szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való alacsony vagy egyáltalán nem elérhető hozzáférés, egészségügyi problémák, a társadalmi kapcsolatok hiánya, jövedelem kiesés stb.

### **2.5. A válaszadás megtervezése**

Vegyük az azonosított kockázatokat, és egyenként határozzuk meg, hogy a válságkezelő csapatnak milyen konkrét intézkedéseket kell tennie az adott veszély bekövetkezése esetén.

### **2.6. Felülvizsgálat és frissítés**

Válságos időszakokban nemcsak az a fontos, hogy a megközelítésünk proaktív legyen, hanem az is, hogy hatékonyak legyünk. A hatékonyság javításának kulcsa, hogy tisztában legyünk a jelenlegi lépésekkel, és a következő lépéseket a folyamatos bizonyítékokra alapozzuk, a válságkezelési tervet gyakran frissítve azt egyfajta tanulási folyamatként értelmezzük.

Ha a válságkezelési terv elkészült, legyen az több mint egy írásos vagy szóbeli stratégia. Rendszeresen frissítsük, mivel a potenciális kockázatok idővel változhatnak. A tervnek



tartalmaznia kell a kulcsfontosságú érdekeltekkel történő együttműködés módját is, hogy mindenki megértse, mit és mikor kell tennie.

### **3. A válsággal kapcsolatos kérdések kezelése: a hatékony válságkommunikáció lépései**

A helytelen vagy rossz kommunikáció sok kárt okozhat, és ahelyett, hogy támogatná a válság leküzdését, megállíthatja vagy akár problémákat is okozhat - a válságkezelő csapat és a helyi közösség között, magán a közösségen belül, valamint a helyi közösség és a külső szereplők között. A megfelelő belső és külső kommunikáció hiánya esetén:

- A közösség krízisre adott válaszai összeomolhatnak.
- Az érdekeltek nem fogják tudni, mi történik, és gyorsan összezavarodhatnak, kaotikusan, sőt negatívan reagálhatnak.
- A probléma teljes megoldásához szükséges idő hossza meghosszabbodik, gyakran drámaian.
- - A közösség imázsára gyakorolt hatás negatív lehet, és a helyi közösség tagjai súlyosan demotiválódhatnak.

A hatékony válságkommunikáció alapvető lépései nem bonyolultak, de tervezést és rendszeres egyeztetést igényelnek a válságkezelő csoporton belül. A kommunikációs stratégia a válságkezelés kritikus pontja, alapos átgondolást és felkészülést igényel. Válsághelyzetben a reaktív üzenetekkel több kárt lehet okozni, mint hasznot. A hatékony kommunikáció a válság minden egyes szakaszában némileg eltérő megközelítést igényel:

#### **3.1. A válság előtt: Mutassuk meg, hogy felkészültünk és tisztában vagyunk a következményekkel**

A közösséget tájékoztatni kell a felkészültségünkről és arról, hogy milyen lépéseket tervezünk tenni, mielőtt a válság valóban bekövetkezik. Kommunikáljuk a terveinket a különböző érdekelt felé, kérjük visszajelzést, és szükség szerint módosítsuk a tervet.

#### **3.2. Válsághelyzetben: riasszuk a csapatunkat, a válságstábot**

Amikor a közösségünk a válságfázissal szembesül, itt az ideje, hogy figyelmeztessük a helyi közösséget a tényekre és a veszélyre. A tájékoztatás minden csatornáját felhasználva hatékonyan biztosíthatjuk, hogy a lehető legtöbb közösségi tagot elérjük.

#### **3.3. Reagálás fázisa: Rendszeresen osszuk meg a legfrissebb információkat**

Amikor a reagálási szakaszban vagyunk, a híreket rendszeresen kell terjeszteni a válság alakulásának függvényében. A válságkezelési terv minden módosítását/frissítését azonnal meg kell osztani. Egy olyan kommunikációs felület, platform - funkciókkal, csoportokkal, tárgyalótermekkel stb. használata vagy a különböző kommunikációs csatornák - naptárak, zoom, FB-csoportok, Google szobák stb. - kombinációja segíthet az összes információt egyetlen helyen gyűjteni, amihez a közösség bármikor hozzáférhet.



### 3.4. Válsághelyzet után: elemzés és értékelés

A válság elmúltával a válságstáb elemzi és kiértékeli a válságra adott válaszlépéseinket, és el kell döntenünk, mit csinálnánk másképp a jövőben. A közösségtől kapott visszajelzések és a történetek nagyon hasznos információk lehetnek ebben a szakaszban. A válságkezelési tervben az értékelések eredményeképpen és a válság után bekövetkező esetleges változtatásokat vagy frissítéseket szintén közölni kell a közösséggel.

### 4. Adománygyűjtés

Az adománygyűjtő kampányt akkor kezdetjük el, amikor kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolatokat sikerült kialakítanunk a közösségen belül, vagy amikor a válságstáb bemutatja, hogy milyen eredményeket értünk el és milyen lehetőségeink vannak a közösség támogatására egy válság esetén.

A kampányok célja lehet támogatás gyűjtése:

- a közösséget szolgáló tevékenységeinkre;
- más intézmények/szervezetek, például kórházak, szociális központok stb. tevékenységére vagy hiányzó eszközökre, anyagokra, élelmiszerekre, forrásokra.

Az adománygyűjtés történhet:

- hagyományos módon:
  - az adománygyűjtési cél bejelentése és a bankszámla, ahová pénzt lehet küldeni támogatásként
  - adománygyűjtő platformok
  - Közvetlen étel, ruha és eszköz adományok a rászorulóknak
- kreatív módszerekkel:
  - idős vagy más kiszolgáltatott helyzetben lévő személy "örökbefogadása", akinek nincs senkije.
  - idő és erőfeszítések felajánlása a rászorulók támogatására, stb.

Minden adománygyűjtő kampánynak nagyon szigorúan be kell számolnia arról, hogy pontosan mire költötték az adományt. Ha már nincs szükség rá, de a pénz még mindig megvan vagy érkezik, a válságstábnak azonnal tájékoztatnia kell az összes adományozót és jóváhagyást kell kérnie tőlük, hogy a pénzt más szükséges területekre használhassák.

A sikeres adománygyűjtési kampányhoz válságkor a közösségben működő különböző válságstábak, a közigazgatás, a szociális szolgáltatók stb. közötti összehangolt működésre van szükség. Az emberek és a vállalkozások szívesebben adakoznak, ha látják, hogy megbízható hálózatok állnak azon tevékenységek mögött, amelyekre pénzt gyűjtenek.



## HIVATKOZÁSOK

Isidro Maya-Jariego and Daniel Holgado, Treatment in crisis situations, Introduction to Community Psychology, Community Interventions, [Community Interventions – Introduction to Community Psychology \(rebus.community\)](#)

[Crisis Intervention: Stages, Principles, Techniques - Public Health](#)

Emergency Response Plan, by [Golan, Naomi](#), 1978, [Treatment in crisis situations : Golan, Naomi : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive](#)

[Culture & Community In A Time Of Crisis: A Special Edition of Culture Track - Culture Track](#)

Culture + Community in a Time of Transformation, Culture Track, [CTUntappedOpportunityFINAL \(pcdn.co\)](#)

Local community in crisis? Here's what you can do to help, [Local community in crisis? Here's what you can do to help \(internationalschoolparent.com\)](#)

Community responses in times of crisis, Glimpses into the past, present, and future, [22040 Community-responses-in-times-of-crisis\\_online\\_lr.pdf \(localtrust.org.uk\)](#)

Responding to Communities in Crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team, US Department of Justice, [Responding to Communities in Crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](#)

Karen Walker, Crisis management when a poor culture is the cause, [Crisis management when a poor culture is the cause \(linkedin.com\)](#)

Dr. Nasiah Cirincione Ulezi and Dr. Angelique Jackson, Cultural Competence in Crisis Intervention, [Cultural Competence in Crisis Intervention \(crisisprevention.com\)](#)

Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach, [Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach \(cascade.app\)](#)

[Step-by-Step Guide to Writing a Crisis Management Plan | Smartsheet](#)

Creating a Crisis Plan: A Free Printable Worksheet for Safety Planning, [Creating a Crisis Plan: A Free Printable Worksheet for Safety Planning - LindsayBraman.com](#)

[First Covid-19 case happened in November, China government records show - report | Coronavirus | The Guardian](#)

[How COVID-19 upended life in Europe throughout 2020 | Euronews](#)

[How is WHO responding to COVID-19?](#)

[Covid-19 vaccine: First Lincolnshire patients gets jab - BBC News](#)

[Where to volunteer during \(and after\) the COVID-19 crisis - MaRS Discovery District \(marsdd.com\)](#)



[New Data Show Economic Impact of COVID-19 on Arts & Culture Sector | National Endowment for the Arts](#)

[The Arts in the Time of COVID | National Endowment for the Arts](#)

[Culture in crisis: Arts fighting to survive COVID-19 impact | | 1UN News](#)

[5 charts show the stages of global economic recovery since Covid hit \(cnbc.com\)](#)

Crisis Management Plan, Cowley College, [Microsoft Word - Crisis Management Plan 2 .doc \(cowley.edu\)](#)

Incident management template, [Incident Management Template • Asana](#)

CMT 101: Crisis Management Team Roles, [CMT 101: Crisis Management Team Roles | MHA Consulting \(mha-it.com\)](#)

Management Study Guide, Crisis Management Team, [Crisis Management Team - Meaning, Role and its Function \(managementstudyguide.com\)](#)

<https://communityincrisis.org/>

<https://www.communitycrisis.org/>

[How people are fundraising for charity during the COVID-19 pandemic | World Economic Forum \(weforum.org\)](#)

Photo source - [\(455\) Pinterest](#)



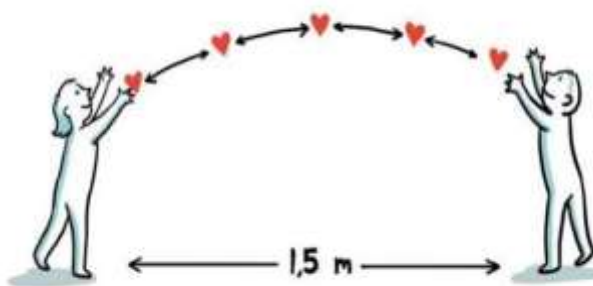
## MODUL IV: KULTURÁLIS TEVÉKENYSÉGEK HASZNOSÍTÁSA VÁLSÁG SORÁN



TAVASZI RANDI

### Bevezetés

A fenti állítás kifejtéséhez megkérdeztük a kulturális tevékenységek szervezőit és résztvevőit. Alább látható néhány válasz, melyek relevánsak és kiemelik a kulturális tevékenységek fontosságát általában és válságidőszakban is.



“A kulturális tevékenység nagyszerű módja a napi lélekölő feladatok közti kikapcsolódásnak. Vagy egyszerűen csak segít két lábbal a földön maradni.”

„Különbéle kulturális tevékenységekben történő részvétel segít eldönteni, hogy milyen értékeket és normákat

fogadunk vagy utasítunk el, s mindez az erős önértékelés alapja lehet. Továbbá, „elvegyülni a néppel”, a kultúra együttes élvezete, nagyon erős kötelékké válik. Az ember szociális lény, igényli ezt. Véleményem szerint a kreativitás önmagában is lényeges eleme a mentális jólét kifejlődésének, mivel elősegíti bármely lehetséges érzelm kifejezését. Szóval nem szükséges semmit sem beletuszkolni valamiféle kulturális megfelelésbe, teljes mértékben önmagad lehetsz és a magad útját járhatod.”

“Minderről semmit sem olvastam a COVID válság előtt, de az adott helyzet egyértelművé tette, hogy az emberek nagy részének szüksége van a kultúrára, hogy elrejtőzzék egy időre a valóság elől. Ez egy fontos következtetés nemcsak nekem, de sok-sok embernek.”

“Az emberiség fejlődésének jókora részét képezi a kultúra követése, illetve meghaladása. A kultúra a tradíciók és az azokat körülvevő tényezők változása és fejlődése. Kultúra nélkül sokkal közelebb lennének a primitív, ősi népekhez.”

További véleményeket találunk a Crestart projekt [eredményeinél](#).

A Crestart projekt keretében régióként illetve országokként 100 online felmérést készítettek, illetve 10-15 mélyinterjút országokként/régióként olyan résztvevőkkel, akik közvetlenül vagy közvetve érintettek voltak a COVID járvány előtt, alatt, vagy utáni események szervezésében.

Ezen felmérések és interjúk összefoglalása és értékelése a Crestart honlapján található. Ez az értékelés ugyancsak tartalmazza azon régiók rövid leírását, ahol az interjúk folytak.

Ugyan a megkülönböztető jegyek, mint vallás, falusi, nagyvárosi, az egyes régiókban jelen vannak, de a demográfiai különbségek és a kultúrák sokszínűsége, melyeket a kormányok, önkéntes szervezetek és egyének felsorakoztatnak, jelentősen meghatározóak lehetnek egy válság idején.

Minden egyes régió és szervezet esetében óriási kihívás volt a fizikai érintkezés, a szabad mozgás és több ember jelenlétének hiánya azonos helyen. Bár más-más helyzetben voltak, amikor át kellett térni az online működésre, sok civil szervezet saját keretein is túlment, hogy a járvány hatásait csökkentse.

- A sporttevékenységeket betiltották
- Az otthoni munka vált az új szabvánnyá és az otthon lett az új munkahely
- A színházi és fesztivál-előadásokat törölték
- Az idősotthonok lakói nem fogadhattak vendégeket
- Az oktatást távolról/digitálisan valósították meg

Mindez csak nagyon limitált és igen hiányos felsorolása azon megszorításoknak, amikkel mindenkinek szembe kellett néznie, de mindezen megszorítások szerencsére nem vezettek apátiához, visszavonuláshoz, beletörődéshez a legtöbb társadalomban.

A közösségek a kapcsolattartás új útjait keresték és alkalmazták.

Ez a kézikönyv kulturális tevékenységeket említ, de kulturális tevékenységek alatt igen széles fogalmat értelmek: mindazon szervezett szociális és kulturális tevékenységeket, melyek hozzájárulnak a társadalmak jólétéhez és kapcsolatainak megvalósításához.

Ennél fogva abban a részben, ami a tanácsokat és a legjobb gyakorlatokat írja le, a kulturális tevékenységek széleskörű definícióját alkalmazzuk. Ez a rész széleskörűen mutat be példákat olyan tevékenységekről, amik értékesek voltak a közösségeknek a COVID 19 válság során. Nemcsak jó tanácsokat és hasznos gyakorlatokat tárgyalunk. A megbeszélések és online felmérések tanúsítják, hogy a válság társadalmunk néhány alapvető értékét is elmélyítette.

A COVID 19 újfajta készségeket hozott felszínre egyrészt az egyének és szervezetek részéről, másrészt – talán – a kormányok részéről.

Nemcsak készségekről van itt szó, hanem változásról a "figyeljünk egymásra" magatartásból adódóan. Legfőképpen válságidőszakban, a társadalom valamennyi rétege érzékenyebb a közjó iránt.

## 1. Mit jelenthet, mit adhat a kultúra neked/ a közösségnek válság idején?

A COVID krízis megmutatta, milyen jelentőségű egy társadalom „szociális szerkezete”. Ebben az összefüggésben a kulturális tevékenységek szervezése és hatása válságidőszakban pozitív hatással van egy közösségen belüli összetartásra és kapcsolatokra.

Különösképpen a válság első szakaszában, a közösségek szerepvállalása látványos volt mindenhol, barátkozásoktól és közös ételkészítéstől az időseknek juttatott laptopokig, a közös gyermekfelügyeletig. E kezdeményezések sok esetben egyénektől indultak. Alulról igen sok kezdeményezés indult. Ugyanakkor kiderült, hogy ugyanaz a társadalmi szerkezet részben kormányzati vagy önkéntes szervezetektől függ eme tevékenység során. De mi történik, ha az önkéntes gondoskodás véget ér? Hogyan lehet új és megújított kulturális tevékenységeket folytatni egy válság közben?

Ehhez figyelmet kell fordítani a szervezetek hálózatára, társadalmi kezdeményezésekre és kölcsönös segítségnyújtásra, valamint professzionális szervezetekre. Mindez megteremti a lehetőséget aktív, rugalmas helyi közösség kialakítására, amely felfogja a válság társadalmi hatását. A kulturális tevékenységek kapcsolatokat és elfoglaltságot indikálnak a közösségben. Az online felmérések és mélyinterjúk során kiderült, hogy a kapcsolatok és elfoglaltságok elmélyülnek, amint a résztvevőkben egyre inkább tudatosul a krízis által kiváltott energia.

Néhány kulcsszó olvasható ki az interjúk és az online felmérések soraiból:





Az interjúk és az online felmérések eredményeit tekintve az aktívan bekapcsolódó polgárok kreativitása igen magasnak mutatkozott. Számos létező kezdeményezést felkaroltak, így azok folytatódhattak, valamint új kezdeményezések és kulturális tevékenységek bontakoztak ki ebben a válságidőszakban.

## **2. ÖTLETEK ÉS JAVASLATOK: LEGJOBB GYAKORLATOK CÉLCSOPORTONKÉNT**

Az általában vett kulturális tevékenységeken kívül léteznek olyan tevékenységek, melyek a COVID válság idején jellemzőek különféle célcsoportokra.

### **A FIATALOK szükségletei leginkább a felnőtté válásra fókuszálnak**

Minden fiatal találkozik akadályokkal a felnőtté válás útján.

A pubertás során meg kell tanulni az érzelmek szabályozását, döntéseket hozni és vállalni a következményeiket, tervezett módon és rendszerezetten tanulni.

Pozitív tapasztalatok és a barátoktól, családtól, tanároktól kapott segítség híján bele lehet ragadni egy vagy több életmodellbe. Ilyenek például az oktatás, munka, szociális kapcsolatok, vagy az önbizalom. Mi segíthet ebben a helyzetben? A kulturális tevékenységek jó hatással lehetnek.

### **Így csinálhatunk sikeres projekteket fiatalokkal:**

- Adj felelősségteljes feladatot a fiatalnak
- Bíztsd a kísérletezést
- Teremts biztonságot, hogy a fiatal otthon érezze magát
- Mutass irányt, bevonó módon irányítsd

Ugyancsak fontos, hogy azonosulj a fiatalok érzéseivel. A mai generációnak nagyon erős a Csináld-Magad mentalitása. Megtalálják a saját zeneóráikat az interneten, videókat készítenek, breakdance mozdulatokat tanulnak egymástól, elkészítik saját ruháikat, verseket írnak és azokat ritmikusan előadják, zenekarban játszanak. A hip-hop a legnépszerűbb, beleértve a zenét, rap-et, graffitit, DJ-ket, táncot.

Sok fiatal tanul az interneten keresztül előadások segítségével, ugyanakkor a közösségi média is elveszi szabad idejük jó részét: a fiatalok 95%-a naponta fenn van az interneten, 94%-uk használja a közösségi médiát. A fiatalok által leginkább látogatott tevékenység a zene (29%), majd a vizuális tevékenységek (24%), fényképezés és film (20%), tánc (16%), kreatív írás (21%), majd a színház (10%). A fiatalok leginkább az informális, eseti eseményeket kedvelik, és kedvenceik a „fesztiválszerű” események.

### **A társadalom nagy részének szükségletei többnyire a társaságon, társadalmon belüli és azon kívüli kapcsolatépítésre irányulnak.**

Társadalmunk sokrétű és sokszínű. Az emberek megszámlálhatatlan jellemzőkben különböznek egymástól. A látható különbségek a kor és bőrszín, a kevésbé láthatóak a



kulturális és társadalmi háttér, szakértelem és életvitel. A kulturális tevékenységek során a résztvevők megtapasztalhatják az emberek közötti különbségek pozitív hatását.

**Az idősebb emberek szükségletei többnyire a magánnyal való szembenézés és a társadalomtól való elszigetelődés elleni küzdelemben nyilvánulnak meg.**

Részvétel kulturális programokon pozitív hatással van az idősebb emberek jólétére, vitalitására és egészségére. A kulturális tevékenységekben történő részvétel csökkentheti az öregkorral összefüggő problémákat, mint a magány, tehetetlenség és demencia.

Az online felmérés során közvetve vagy közvetlenül kértünk javaslatokat, ötleteket vagy bevált gyakorlatokat a kitöltőktől.

A felmérés bevált gyakorlatokra vonatkozó példáit kiegészítik a médiából, illetve az internetről gyűjtött példák.

Ez a fejezet egy sor ötletet és jól bevált gyakorlatot ismertet, melyek pozitív hatással lehetnek a COVID 19 válság alatt és után folytatott kulturális tevékenységek szervezésére. Így ezek a praktikák nemcsak válságidőszakban szervezett kulturális tevékenységek esetén, de általában is alkalmazhatók.

**2.1. TIPP: Mik a közösség valódi SZÜKSÉGLETEI?**

Találjuk meg, milyen tevékenységek hiányoznak a helyi közösségben! Mik a tényleges, valós IGÉNYEK? Nemcsak a szervezetek, a kormány és az önkéntesek vonalán, de kérdezzük meg a társadalmat és ahol lehet, a célcsoportokat.

Tevékenység szervezése a valós igények ismerete nélkül negatív visszajelzéseket generálhat a közösségben és – részben ennek eredményeképpen – csökkentheti a motivációt pl. az önkéntesek és más résztvevők körében.

Annak megértése, hogy mi az, ami valóban számít, új, váratlan ötleteket hozhat felszínre és többszínűvé teheti a tevékenységeket.

Használd ki a résztvevők kreativitását, hogy változatosabb tevékenységeket kínálj, így a résztvevők elköteleződése is erősödik.

A felmérésnek ezekre a SZÜKSÉGLETEKRE vonatkozó kérdése általában azt mutatta, hogy a közösségeknek igénye van olyan tevékenységekre, amit a különféle célcsoportok közötti kapcsolatokat erősítik.

Az idősek, a fiatalok és a családok különösképpen említést kaptak ebben az összefüggésben és igény mutatkozott a helyi társadalmi kohéziót elősegítő és erősítő programokra.



## 2.2. TIPP: Milyen TEHETSÉGEK rejlenek a helyi közösségben?

Fedezzük fel, milyen TEHETSÉGEK rejtőznek a közösségünkben, amiket hasznosíthatunk a tevékenységek szervezése során.

A TEHETSÉGEK interaktív módon használhatók: a tevékenységek minőségének jobbítása érdekében az önkéntesek és szervezetek hasznosíthatják egymás tehetségét.

A tehetségek gyakran rejtve maradnak mindaddig, amíg konkrét igény nem mutatkozik irántuk. Amint az adott tehetségre fény derül, azt hatékonyan lehet hasznosítani és így egy win-win helyzetet kialakítani.

A tehetség hasznosítása nemcsak a tevékenység minőségére van pozitív hatással, hanem a tehetséggel bíró személy motivációját is erősíti. Az illető érzi, hogy látható, hallható, és hozzájárulása hasznos a cél érdekében. Valamely tehetség félreismerése vagy el nem ismerése a jelenlegi és jövőbeli tevékenységek szervezésére negatív hatást gyakorolhat.

A felmérés azt az eredményt hozta, hogy válságidőszakban rengeteg tehetség és rejtett készség kerül felszínre.

Az is nyilvánvaló, hogy a szervezésre váró szükségleteket a megfelelő tehetségeknek kell támogatni. Tisztázni kell, hogy mely adottságok szükségesek bizonyos tevékenységek szervezéséhez, ezzel kizárhatjuk a felesleges köröket. Azonban egy szervezetnek tudatában kell lennie és fel kell figyelnie azokra az adottságokra, amelyek elsőre nem láthatók. Az egy feladat, hogy az önkéntesek és a szervezetek érezzék kihívásnak adottságaik fejlesztését.



## 2.3. TIPP: Mely specifikus KÉSZSÉGEK voltak fontosak a COVID 19 válság idején?

- digitális készségek
- adománygyűjtés
- kapcsolatok kialakítása a kormány és a civil szervezetek között
- tervezés
- megtanulni együttműködni



Válságidőszakban a tevékenységek szervezése különféle adottságokat igényel a szervezetektől és az önkéntesektől. Ez különösképpen igaz volt a COVID 19 időszakban, amikor szinte minden tevékenység az addig megszokottól eltérő módon történt.



Az önkéntes elkötelezettség biztosítása érdekében az interjúk és felmérések során az alábbi ajánlások merültek fel:

- a belülről fakadó (intrinzik) motiváció biztosítása
- biztosítsunk teret az önkéntesek ötleteinek
- biztosítsuk, hogy az önkéntesek szerepe világos és áttekinthető
- szervezzünk motiváló online megbeszéléseket
- biztosítsunk a készséget és a tudást fejlesztő tréningeket
- biztosítsuk, hogy az önkéntes szava hallható legyen
- vonjuk be az önkéntesek családját és barátait a szervezésbe, ezzel is növelve a támogatást
- csak akkor kezdjük el egy új programot, ha elegendő önkéntes szeretne részt venni
- az önkéntesek dolgozzanak párban, így megoszlik a felelősség
- biztosítsuk, hogy a projekt, tevékenység MIÉRT-je mindenki számára egyértelmű legyen.

## 2.5. TIPP: A helyi önkormányzat, mint a tevékenységek támogatója



A COVID során megtapasztaltuk, hogyan változtatták az önkormányzatok szerepüket mint a tevékenységek szervezői és támogatói.

Az interjúk értékelése jó néhány javaslatot eredményezett. Mivel ezek nagymértékben változtak régióról régióra/országtól országra, nem volt könnyű egységes következtetést levonni. Így ez az ötlet nem feltétlenül alkalmazható minden régióra, de útmutatást adhat az önkormányzatoknak, hogy hogyan kezeljék a COVID 19 által okozott korlátokat.

- Fejlesszék a szervezetek hálózatát, a társadalmi kezdeményezéseket és a kölcsönös támogatásra épülő kezdeményezéseket. Egy aktív, tevékeny helyi közösség olyan „lökhárítót” képezhet, ami a válság társadalmi hatását – mind képletesen, mind szó szerint – csökkentheti. Meg kell őrizni és értékelni azt az energiát, ami a COVID válság idején keletkezett. A kreatív kezdeményezések nem feltétlenül egy válsághoz kötődnek, nem is végleges irányelvek. Új kezdeményezések esetében legyünk bölcssek a támogatási feltételekkel és óvakodjunk attól, hogy a kezdeményezések elhaljanak a szigorú korlátozások miatt.
- Ki kell dolgozni a finanszírozás új útjait és formáit olyan kezdeményezésekre, ahol a lakosok a kezdeményezés tulajdonosai. Fel kell készülni a pénzügyi szűkösségre, a

költségviselésre és összekötni a rugalmasság és tulajdon új formáival oly módon, hogy a kormány, a piac és az egyéni kezdeményezés társadalmi modelljét választjuk. Engedjük, hogy a vállalkozások, de főképp az egyéni lakosok, „résztulajdonosai” legyenek a helyi könyvtáraknak, közösségi központoknak, a kultúrháznak, az uszodáknak, a színházaknak és a támogató szolgálatnak. Nem profitért, hanem társadalmi elkötelezettségük kifejezéseként és annak elismeréseként, hogy ilyen szervezetek léteznek.

- Önkormányzatként vállaljuk a koalíciós egyeztető szerepét. Vállaljuk a felelősségünket a közösségi létesítmények iránt, ugyanakkor hagyjuk a társszervezeteket együttesen dönteni és birtokolni azokat. Önkormányzatként bizonyítsuk elkötelezettségünket azon szervezetek iránt, amelyeket nem mi irányítunk, mint pl. templomok és mecsetek azzal a jelmonddal: „Még ha nem is mi irányítjuk ezeket, hozzájuk tartozunk”. A rugalmasság, a szó szoros értelmében a kapcsolatokból és együttműködésből fejlődik ki, esetileg és szerkezetileg alakul ki.
- Használjuk ki a közösségi média lehetőségeit. A COVID-dal való együttélés felgyorsította a mindennapi élet digitalizációját. A közösségi médiát végre arra használták, amire való: hogy hallassa a hangját.
- Tekintsük az online megbeszéléseket a szorosabb összetartás fórumainak, ugyanakkor ügyeljünk annak a veszélyére, hogy nehogy mindenki csak a saját buborékjában maradjon.

### 3. LEGJOBB GYAKORLATOK

Mind az online felmérések, mind a mélyinterjúk példái rámutatnak a helyi hatóságok, szervezetek, önkéntesek és egyének elkötelezettségére és kreatív képességeire.

Ezekben a vészterhes időkben az alulról kezdeményezett kulturális események nagymértékben hozzájárultak a helyi lakosság jólétéhez.

A tevékenységek szervezésekor leginkább a közösség iránti kapcsolódás, kötődés és gondoskodás nyilvánult meg. Azt a közös törekvést, hogy csak jussunk túl a COVID 19 válságon, számos remek kezdeményezés támogatta.

A COVID időszakban fel lehet fedezni olyan gyakorlatokat, melyek specifikus igényű speciális csoportok segítésére irányultak.

Nincs elég helyünk, hogy leírjuk az összes legjobb gyakorlatot, melyek felmerültek a felmérésekben és interjúkban, így ebben a modulban csak a legjelentősebbek rövid leírására van lehetőségünk.



Ezek voltak azok a legjobb praktikák egy olyan időszakban, amikor a fizikai érintkezés a minimumra csökkent és online tevékenységek szervezése vált az újabban megszokottá.

A zárlat kezdetén számos már létező kulturális tevékenységet az online térben folytattak – amennyire ez lehetséges volt.

Ugyanakkor ez az online közeg teret adott a kulturális kínálaton belül teljesen új kezdeményezéseknek. Néhány tevékenység specifikus célcsoportokra irányult, míg mások nyitva álltak a társadalom valamennyi rétege számára.

A COVID intézkedések különösen rosszul érintették az egyébként is sérülékeny célcsoportokat. A bezártság megnövelte az idősek és egyedülállóak távolságát a társadalomtól és a magány csak erre várt.

Nem csoda tehát, hogy sok szervezet kezdett olyan tevékenységet szervezni, melyek a magányt enyhíthették.

Néhány jó praktikát gyűjtöttünk egybe ebben a részben.

### 3.1. Kezdeményezések a magány leküzdésére

A lent ismertetett kezdeményesek mind fizikaiak, mind online jellegűek lehetnek:

A Hollandiából induló úgynevezett bölcsesség-csempék, amiket bentlakásos ápolási intézmények lakói találtak ki, elterjedtek a környezetükben, a családok, a barátok és az ismerősök körében.



**(ha mindannyian törődünk, akkor nem kell aggódnunk)**

- A virágok szint visznek az életünkbe, bentlakásos ápolási intézmények lakói virágokat nevelnek, és azokat csereberélik. Az önkéntes szervezetek elkezdtek az ehhez szükséges alapanyagok terjesztését azoknak, akik részt akartak venni ebben a tevékenységben. Hamarosan elterjedt, hogy a résztvevők verseket és történeteket olvastak a növényeknek, ezzel is enyhítve a magányukat.
- Digitális vagy telefonos találkozók és beszélgetések művészek és sérülékeny emberek/családok között.
- Eseti opera- és dalestek, koncertek ápoló otthonok, idősek otthonai kertjében. Mindez híres vagy éppen ismeretlen énekesek egyéni kezdeményezéseként indult és az előadókat hamarosan felkarolták a helyi hatóságok és szervezetek, így a szervezhető előadások hatékony hálózata alakult ki.
- Mini előadások a YouTube-on, főként ápolóotthonok részére.
- Együttes táncrea ösztönző 15 perces rövidfilmek idősebb emberek és otthonülők számára.
- Zenelisták készítése saját magadnak, szüleidnek vagy otthonban élő időseknek.
- Szívhez szóló történetek a Szív Alapítvány szervezésében.
- Írjatok ki rövid személyes történeteket vagy verseket valakinek, aki egyedül van.
- „Agyvitaminok”, füzetecskék művészeti feladatokkal bentlakásos ápolási otthonok lakóinak.
- Ápolási otthonok lakóinak és a környékbelieknek szervezett speciális táncórák az otthon kertjében vagy bejáratánál.
- Társasházakban vagy nagyobb épületben lakó idősek rendszeres találkozókat szervezhetnek a folyosón adott témában, pl. irodalmi klub. Minden lakó ugyan azt az



előre megbeszélte a könyvet elolvasa és a folyosói találkozón megvitatják az élményeiket, benyomásaikat. Online tagok is csatlakozhatnak.



Mint valamennyi online kezdeményezés esetén, jó néhány akadálya volt az idősebb emberek online elérésének. Nem nagyon voltak számítógépek és sok idős embernek hiányoztak az ismeretei az online térben. Ezért egy projekt keretében, létrehoztak egy az időseket támogató részleget, ahol az idősek digitális segítséget kaphattak önkéntesektől, valamint számítógépeket vettek nekik, amit crowdfunding által, az önkormányzatok és vállalatok segítségével finanszíroztak. Nagyszerű példa ez, amelyik esetén nemcsak a tevékenység volt sikeres, de a résztvevők és szervezetek adottságai és képességei is fejlődtek. A horizontális összefogás és a vállalkozásokkal való együttműködés nélkül a tevékenység nem lehetett volna annyira sikeres.

### 3.2. Online kezdeményezések

- Különböző kultúrák receptjeinek csereberéje
- Családtagok és barátok online születésnapja
- Fesztiválok és ünnepek online szervezése, pl. húsvét, karnevál
- Online bingo, "street café" megosztás a facebookon
- Fiatalok támogatják az idősebbeket a digitális tanulásban
- Online képzések, előadások és beszélgetések a fizikai és mentális egészségről
- Online ötletelés online leckék szervezéséről, kialakításáról
- Online italok
- Online Joga órák
- Streamelt színházi és zenei előadások
- Otthoni könyvtár
- Önkéntesek online felolvasnak kisgyerekeknek, akár az esti mesét.

**Énekelj velünk- kávézás:** minden héten azonos időben a helyi rádió énekes kávéházat szervez. Összetevői: élőzene, örökzöldek, remek dalszövegek és sok-sok móka. A COVID előtt ez fizikai volt, de a COVID során teljesen digitális lett. Az énekes kávéház vonzereje, hogy az

emberek együtt énekelnek kellemes környezetben. Annak érdekében, hogy a közös éneklés illúzióját megtartsák, megszervezték a digitális Meezingcafé.

Élőzenét adó muzsikások a házigazdák és minden résztvevő lát mindenkit. Vendégként hallhatod a zenészeket és a résztvevőket a saját nappalidban. Nem hallhatod a többi vendéget, de – mivel mindenki lát mindenkit -, megvan az az érzésed, hogy együtt énekeltek. És természetesen ügyelnek arra, hogy a szöveg hozzáférhető legyen. Öt dalt énekelnek egy alkalommal, és a COVID café dallal zárnak minden alkalmat.

A COVID időszakban néhány olyan fizikai tevékenység is elindult, amik biztosították a környékbeliek az együttlét és összetartozás érzését:

- bevásárlás a szomszédoknak
- fertőzött és elzárt szomszédok támogatása
- virág az egészségügyben dolgozóknak hogy lássák, számítanak
- közös kertészkedés és a környezet közös ápolása

IA fent említett legjobb gyakorlatok példái mellett számos más gyakorlatot említettek a felmérés és az interjúk során. Íme, néhány tevékenység, amik fényt hoztak a helyi közösségek életébe ezekben a sötét időkben:

**Nyitott ajtó – Közösségi, Konstruktív Véleményalkotó Szoba Érden.** Konstruktív közösségi véleményalkotó szobát hozott létre a 2030 Egyesület, azzal a céllal, hogy az érdi lakosok egyénileg jelezzék a lakókörnyezetükben észlelt megoldandó feladatokat, problémákat, ötleteket és ezekre választ kapjanak. Ez egy online véleményyszoba, ahol Érd bármelyik lakója hozzászólhat lakókörnyezetével kapcsolatban. Az egyesület arra is igyekezett rávenni a képviselőket (önkormányzati tagokat), hogy a polgárok bevonásával közösen dolgozzanak a megoldásokon. Az egyesület létrehozott egy google űrlapot, hogy a polgárok bejelenthessék a problémákat, vagy kérdéseket tehessenek fel a várossal, közlekedéssel, bármivel kapcsolatban, ami Érddel kapcsolatos. A polgárok megadhatják az utca nevét, és az információt elküldik az illetékes felelősöknek, akik megpróbálják megoldani a problémát. Minden önkormányzati probléma vagy panasz ebbe a központba kerül - önkéntesek működtetik.

Online időpontfoglalás: online időpontfoglalás nagyon kényelmes idősebb embereknek, akik fizikailag korlátozottak és egymástól távol élnek.

Zöld levél/piros levél az ablakban: Az egyik körzetben volt egy olyan akció, hogy ha minden rendben volt, egy zöld levelet tettek az ablakba, míg piros levél azt jelezte, hogy sürgős segítségre van szükség. Ennek alapján valaki a közelből segíthetett. Észrevehető volt, hogy mindenki szívesen részt vett ebben és együttesen kerestük a megoldást. Remek volt látni és megtapasztalni a közös segíteni akarás erejét.

Amikor az "élelmiszer és csoki gyűjtést" szervezték a Korányi kórházban, kinyomtatták és csokoládékkal együtt kiosztották a dolgozóknak a szórólapot erről, akik pl. munkába mentek, ezzel sok környékbeli embert mobilizálva, közülük néhányan kértek élelmiszercsomagot, amit elvittek egy másik kórházba. Ez a kezdeményezés nagyon különböző embereket hozott



össze, mivel mindenki úgy érezte, hogy személy szerint hozzájárult valamihez, hozzájárult a nehézségeken való túllépéshez.

Az egészségügyi dolgozók támogatására COVID idején sok kezdeményezés indult: egyének kezdtek csomagokat, csokoládét, kekszet és üdvözlőlapokat küldeni. Aktívabb polgárok elkezdtek az egyéni támogatásokat összekötni egymással és a szükségletet szenvedő kórházakkal. Megalakult egy [speciális adományplatform: ad6kap6](#) azoknak az egészségügyi dolgozóknak, akik hősiességgel harcoltak a COVID járvány ellen, itt orvosok és ápolók regisztrálhatták szükségleteiket és adományozókat kerestek a rendszerben, hogy az igényeket kielégíthessék.



Az "élő adások COVID idején" Facebook csoport sorolt fel ilyen eseményeket. Ilyen volt pl. Móser Ádám, tangóharmonikás, aki erkélykoncerteket sugárzott minden nap. Hasonló, összefogó belga kezdeményezés volt a „kilátás az ablakomból” Facebook csoport, aminek az összegyűjtött fotóit egy 2 kötetes fényképalbum elkészítéséhez használták fel.

A Cromo Alapítvány több kategóriában gyűjtött és osztott meg tartalmakat a COVID kitörésekor: 1. Linkek és videók [otthoni tanulásról, digitális oktatásról, tudásközpontokról](#), Facebook csoportokról, a szülőket, tanárt segítő felületekről, 2. Az alapítvány belekezdett az egyéni és vállalati adományozás [jó gyakorlati példáinak gyűjtésébe és megosztásába](#) Facebook- és weboldalán, 3. [A szolidaritás nemzeti példái és jó gyakorlatai](#). Bár ezek magyar tartalmak, a kezdeményezés méltó a megosztásra, mivel számos célcsoportot segített, mint tanárok, akiknek egyik napról a másikra kellett áttérni az online oktatásra, idősek egyedül bezárva a lakásukba, családok, akiknek éjjel-nappal kellett otthonmaradt gyerekeikről gondoskodni.



MÁSODIK HULLÁM  
- civil szervezeti jó gyakorlatok  
a koronavírus-járványban



Az Ökotárs Alapítvány Magyarországon „Második Hullám” elnevezéssel elindított egy felhívást javaslatok gyűjtésére, melynek célja azon civil szervezetek elismerése és hangsúlyozása, amik célzott és hatékony segítséget nyújtottak sérülékeny célcsoportoknak, melyek leginkább sérültek a COVID járvány első, tavaszi hulláma során, valamint támogatták azok folytonos erőfeszítéseit. Így [25 jó gyakorlatot gyűjtöttek](#) egész Magyarországról.

Cipruson hatalmas online koncerteket szerveztek, melyek támaszt és motivációt jelentettek a résztvevő művészeknek, ugyanakkor lelki támaszt nyújtottak a résztvevőknek. Páros



kommunális fesztiválok jöttek létre egy olyan zenekar fellépésével, amely a két ciprusi közösséget képviselte. Dél- és Észak Nicosia központi helyszínein ingyenes koncerteket adtak.

## KÖVETKEZTETÉS

Ezek a különböző régiókból érkezett példák jelentős hozzáadott értéket képviseltek a válságidőszakban. Ezek a legjobb gyakorlatok arra mutatnak – főként nehéz időszakokban – hogy a lakosságnak van ereje és egyesült erővel kreatív megoldásokat mutat mindazon kényszerhelyzetben, amivel a társadalom szembenéz a válság ideje alatt.

A legtöbb ilyen tevékenység folytatódott a válságperiódus után is, így színesítve a kulturális tevékenységek kínálatát. Nemcsak a tevékenységek széles skálája, hanem a helyi önkormányzat, szervezetek, önkéntesek és bekapcsolódó polgárok képességei igencsak erősödtek e kihívások hatására. Ugyanakkor a kapcsolatok, a horizontális támogatás és egymáshoz igazodás, vagyis „erősödő együttműködés” a helyi önkormányzatok, önkéntes szervezetek és alulról jövő kezdeményezések között a jövő kulturális tevékenységeinek fontos táptalajává vált.

## HIVATKOZÁSOK

Ottone, E. (2022). In moments of crises people need culture. Retrieved on 01/10/2022 from: <https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

G.Szolnoki: 3 December 2021. retrieved on 1/10/2022 from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BFJ-04-2021-0438/full/html>

Kenniscentrum voor kunst, cultuur en beleid (2021). Retrieved on 01/10/2022 from <https://www.boekman.nl/actualiteit/online-cultureel-initiatieven/>

## ÁBRÁK, KÉPEK

<https://www.den.nl/digitaal-als-alternatief-voor-fysiek>

<https://www.cultuuroost.nl/cultuureducatie-thuis/>

<https://www.theaterkrant.nl/nieuws/theater-zonder-publiek-een-lijst-met-streams-en-online-registraties/>

<https://www.cultuurconnectie.nl/onderwerpen/dossiers/COVID-19-19-pandemie/branchespecifiek/online-activiteiten>

<https://www.keunstwurk.nl/dwars-door-de-winter-breng-jouw-kunsten-in-beeld/>

[https://www.youtube.com/watch?v=OGIOR\\_MgB4k](https://www.youtube.com/watch?v=OGIOR_MgB4k)

<https://www.youtube.com/watch?v=fXPiP3B7Mxo>

[file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20(2).pdf)



## A CRESTART PROJEKT

### [CRESTART- CReative rESilienT leARning communiTies meeting COVID challenges](#)

A projekt célja az ellenálló közösségek megteremtése a helyi lakosok azon képességének fejlesztése révén, hogy a kultúra aktív alakítói és helyi közösségszervezőkké váljanak. A projekt során [a partnerek](#) összegyűjtik és megosztják a COVID tanulságait annak érdekében, hogy összekapcsolják a társadalmi csoportokat, ösztönözzék a mikroközösségi kapcsolattartási programokat, aktívan bevonják a lakosokat, közösségi tereket biztosítsanak.

Szeretnénk a helyi közösségek szervezőit és az érintetteket olyan tudással és eszköztárral felvértezni, amely lehetővé teszi, hogy a kihívásokkal teli időkben is szervezzenek helyi közösségi eseményeket, tevékenységeket, amelyek hatással vannak a közösség mentális egészségére, és hozzájárulnak a közösségi kohézióhoz. Projektünk a kultúra területén tevékenykedő közösségi szervezőkre összpontosít, de a tudás más területeken is felhasználható. A következő célokat határoztuk meg:

- A helyi társadalmak régi összetartó hagyományainak megértése és feltérképezése, valamint a 21. században való fennmaradásuk esélyeinek feltérképezése.
- A COVID-járvány helyi társadalmak kultúrájára gyakorolt hatásának feltérképezése a résztvevő országokban és kísérleti településeken.
- A közösségi erőforrások feltérképezése a kísérleti településeken, különös tekintettel a célcsoportok kreatív kapacitására.
- Kulturális fogyasztás és kultúraformáló jó gyakorlatok gyűjtése a résztvevő országokban.
- Az offline és online tevékenységek lehetőségeinek felmérése és új megoldások kidolgozása célcsoportonként a kísérleti településeken.
- A helyi lakosok kapacitásépítése, hogy helyben aktív kultúraformáló szereplőkké és közösségszervezőkké váljanak.
- Kreatív megoldások nemzetközi cseréje, új kreatív módszerek adaptálása helyi szinten.
- Egy felhasználóbarát és könnyen adaptálható társadalmi hatásmérő eszköz elérhetővé tétele a közösségi kezdeményezéseket támogatni kívánó települések számára.