

# A segítségnyújtás evolúciója és a szolidaritás új formái a migrációs válság idején

## Új önkéntes és régi civil szervezetek 2015-ben

*Bernát Anikó – Kertész Anna – Tóth Fruzsina Márta*

### *1. Bevezetés*

2015 fordulatot jelentett a migrációs kérdésben<sup>1</sup> mind Európában, mind Magyarországon. Habár az elmúlt években erőteljesen növekedett Magyarországon a regisztrált menedékkérők és letelepedést tervezők száma, 2015-re az Európa nagy részét érintő, és a II. világháború óta legnagyobb migrációs hullám elérte Magyarországot is. Egy év leforgása alatt mintegy 390 ezer fő<sup>2</sup> haladt át az országon, akik közül 177 ezer főt regisztráltak menedékkérőként a hatóságok.<sup>3</sup> Ez a rendkívül nagyszámú és igen heterogén migráns népesség jellemzően nem tekintette Magyarországot célállomásnak, hanem csak egy megállónak nyugat-európai, elsősorban németországi és svédországi végcéljaik felé.

A 2015-ös nyári-őszi migrációs hullám magyarországi eseményei több szempontból újdonságként hatottak, s egyben nagy kihívást is jelentettek az ország számára. Egy olyan ország számára, amely erőteljesen idegenellenes, elzárkózik a másság különböző formáitól, és amire a kormányzat erőteljes bevándorlás- és migránsellenes kampányt építhet; ahol a civil aktivitás és az egymás iránti bizalom szintje általában véve igen alacsony, és ahol ennek ellenére a szolidaritás új formái bukkantak fel annak érdekében, hogy az országba hirtelen tömegesen érkező menekülők alapvető humanitárius segítséget kaphassanak.

A TÁRKI 2015 őszi–telén végzett kutatása (Simonovits–Bernát szerk. 2016) ezt az ellentmondást járja körül. Miként lehetséges, hogy egy ennyire zárt értékrendű és a másságot (azaz más nemzetiségű, etnikumú, vallású, értékrendű vagy életformájú társadalmi csoportokat) elutasító társadalomból

---

<sup>1</sup> A tanulmány célcsoportja jogilag igen heterogén, emiatt nehéz egy olyan egységes gyűjtőfogalommal megnevezni, amely jogilag megfelelő, politikailag értékesleges és konszenzusos. Ennek áthidalására az eredetileg semleges „migráns” szót használjuk minden olyan esetben, amikor egyszerre több jogi kategóriába sorolható emberekről beszélünk, vagy amikor a megfelelő jogi státusz nem megállapítható. Tanulmányunkban a „migráns” szót vagy a népesség nagy részére jellemző, és jogi tartalommal nem bíró „menekülők” kifejezést felváltva használjuk.

<sup>2</sup> Az ORFK adatai alapján HVG online (2016).

<sup>3</sup> KSH (2016)

rövid idő alatt egy elkötelezett és hatékony önkéntes mozgalom tudott kinőni, amely minden korábbi szervezeti előzmény nélkül, a megszokott segélyszervezetek hiányában képes volt betölteni a humanitárius segítő szerepet. A vizsgálat kitért a segítőtevékenységet végző más szervezetekre is, amelyek jellemzően nagy segélyszervezetek, illetve olyan civil szervezetek, amelyek már korábban is aktívak voltak a menekülők, bevándorlók segítése terén.

A migrációs hullám Európa-szerte és Magyarországon is további hullámokat vetett, a politikai és közéleti diskurzus elsőszámú témájává vált. A nyugat-balkáni migrációs útvonal Görögország és Németország/Svédország közé eső állomásain, nagyvárosaiban pedig egyre nagyobb számban jelentek meg a közterületeken a menekülők, és közvetlen kontaktusba kerültek a helyi lakossággal, amelynek aktív önkéntesei egyre több országban és helyszínen, egyre növekvő számban nyújtottak segítséget a menekülőknek.

A tanulmányunk a 2015. évi migrációs hullám magyarországi szakaszán átutazó menekülőket segítő önkéntesek és hivatalos segélyszervezetek tevékenységét, motivációit és attitűdjeit mutatja be és elemzi.<sup>4</sup> Fontos azonban hangsúlyozni, hogy ebben az írásban nem foglalkozunk a 2016. évi eseményekkel és azok hatásával. Vizsgálatunk alapvetően egyéni és csoportos interjúkra (fókuszcsoportokra) épül<sup>5</sup>, de emellett még számos egyéb forrást (nyilvános előadások és beszélgetések a migrációs válságban segítő szervezetek vezetőivel, online sajtó és közösségi média releváns tartalmai stb.) is bevon. A tanulmány először röviden összefoglalja egyfelől a migrációs válságot körülvevő politikai és társadalmi kontextust, másfelől az ehhez kapcsolódó civil segítség evolúcióját, különös tekintettel az újonnan alakult önkéntes szervezetekre. Ezt követően a segítő szervezetek és egyének motivációját elemezzük, majd bemutatjuk a szervezeteken belüli és szervezetek közti kooperáció és konfliktus tipikus megnyilvánulási formáit. Végül pedig a média, különösen az online és azon belül is a közösségi média migrációs válságban betöltött kulcsfontosságú szerepére térünk ki.

## *2. A menekülők segítségének társadalmi és politikai kontextusa*

A menekülőket segítő tevékenység evolúciója, beleértve az önkéntes és hagyományos segítő szervezetek, illetve önkéntes egyének szerepét is, szorosan összefügg a 2015 nyarán–őszén érvényes európai, országos és helyi társadalmi-politikai kontextussal, ahhoz alkalmazkodik, és egyben aktívan alakítja is azt. Mindennek megértéséhez elengedhetetlen a migrációs válsággal kapcsolatos 2015. évi események rövid áttekintése. (A főbb magyarországi események kronológiai összefoglalását lásd a *Melléklet M1. táblázatában*.)

<sup>4</sup> A tanulmány alapjául szolgáló kutatás: Simonovits–Bernát szerk. (2016).

<sup>5</sup> A kutatás során készült interjúk típusairól részletesen lásd a tanulmány 1. és 2. táblázatát.

Az EU vezetése befogadáspárti retorikával, de a tettek szintjén benu-  
tan reagált az eseményekre, eközben a nyugat-európai tagállamok általános-  
ságban szintén befogadó, támogató attitűdjüket fejezték ki a menekülőkkel  
szemben, amiben az elsődleges célország, Németország járt a leginkább élen.  
Épp ezzel ellentétes, és eleinte szinte egyedülálló volt a magyar kormányzat  
élesen bevándorlásellenes retorikája, amit az európai országok vezetőinek  
többsége elítélt. Mindez Orbán Viktor 2015 januárjában, a Charlie Hebdo  
elleni párizsi terrortámadás áldozataira történő megemlékezés után tett nyi-  
latkozatával kezdődött, amely szerint a gazdasági bevándorlást meg kell fé-  
kezni, a bevándorlók „csak bajt hoznak Európára”.<sup>6</sup> A nyilatkozat mind Ma-  
gyarországon, mind Európában nagy visszhangot váltott ki, és nem maradt  
folytatás nélkül: a bevándorlásellenes kormányzati retorika a 2015 tavaszán  
lefolytatott Nemzeti Konzultációval és az azt követő plakátkampánnyal tel-  
jesedett ki, amit pedig egy bevándorláspárti ellenplakátkampány követett. A  
kormány parlamenti ellenzéke az EU-hoz hasonló paralízisben szenvedett: a  
baloldali és demokratikus ellenzék képtelen volt érdemben reagálni a helyzet-  
re, a szélsőjobboldali ellenzék pedig talajt vesztett, hiszen épp saját témáját,  
bevándorlásellenes nézeteit láthatta a kormányzati kommunikáció napirend-  
jén, amelyen saját nézetei alapján nem találhatott fogást.

A központi politikai kommunikációval összhangban (nem) cselekedtek a  
menekülőkkel kapcsolatos teendőkben érdekelt állami szervek, illetve hagyó-  
mányos segítségnyújtó szervezetek. Utóbbiak autonóm civil, illetve egyházi szerveze-  
tek, jellemzően (de nem minden esetben) nemzetközi szervezetek tagjai, ám  
szociális ellátó intézményeik révén eleve az államhoz kötődnek, jelentős ál-  
lami támogatással rendelkeznek, és ezt a nexust erősíti az is, hogy többségük  
az állam által életre hívott Karitatív Tanács aktív tagja. És – ahogy majd a kés-  
őbbiekben ezt részletesen bemutatjuk – épp a segítségnyújtásra hiva-  
tott szervezetek nem-cselekvése adott táptalajt a hirtelen felbukkanó önkén-  
tes civil segítők csoportoknak. A kiszolgáltatott embereken, főleg gyerekeken  
való segítség igénye mellett a hivatalos szervek és a nagy segítségnyújtó  
nyári passzivitása és az önkéntesek ellenzéki-politikai motivációi egyaránt  
szerepet játszottak a civil aktivitás kiteljesedésében. Emellett azonban van  
még néhány fontos jellemző: a 2015-ös migrációs hullám nagyságrendjében,  
összetételében és „működés módjában” olyan, korábban nem tapasztalt, új je-  
lenség volt, ami nemcsak Magyarország, hanem Európa egésze számára is  
példa nélküli volt, a politikusok, az állami és civil szervezetek és a lakosság  
számára egyaránt. Habár az egyes kormányok minden bizonnyal rendelkeztek  
információval az Európa felé tartó migránsokról, de létszámukat, az általuk  
az újabb útrakelők menekülőkre generált hatást, illetve az embercsempészet  
jelentőségét egyaránt alulbecsülhették.

<sup>6</sup> <http://vs.hu/kozelet/osszes/mar-a-nemetkozi-sajtoban-is-orban-parizsi-szavaival-foglalkoznak-0112>

A fenti tényezők mellett ki kell emelni azt is, hogy az új civil önkéntesek és szervezeteik egy eleve migránsellenes (Sik 2016), illetve bizalom- és társadalmitőke-hiányos országban jelentek meg (TÁRKI 2013), ahol a civil aktivitás és az önkéntesség hagyományosan erőtlen, és amelyet jelentősebb mértékű migráció csak két évtizeddel korábban, az erdélyi és a dél-szláv migrációs hullám idején ért el. Ez azonban csak egy nagyon távoli előkép: a menekülők száma, beáramlásuk intenzitása, célja, nyelvi azonossága, vallási és kulturális hasonlósága, a modern technológia korlátozottabb szerepe és a két-három évtizednyi távlat csak igen korlátozottan felhasználható tapasztalatot jelentett 2015-ben.

A 2015. évi migrációs krízis egyik legfontosabb újdonsága az új kommunikációs és egyéb internetalapú technológiák minden korábbinál intenzívebb használata. Ezek közül is a Facebook és egyéb közösségi média platformok szerepe meghatározó (bár Magyarországon ezek közül a Facebook kimagaslóan a legfontosabb csatorna), akár az információáramlásban, akár a csoportokon keresztüli szervezés terén. Emellett a térképek és egyéb, a menekülők igényeire szabható praktikus alkalmazások a korábbi korszakok migrációs hullámaihoz képest gyökeresen más lehetőségeket kínálnak. Mindezt kiegészíti a kereskedelmi és állami médiumok (televíziók, rádiók, online és nyomtatott sajtó) intenzív jelenléte, amely egyszerre formálja a véleményeket és az eseményeket, és amelyek befolyása szintén erősebb, mint valaha. Ez a technikai tárház nemcsak a migránsok, hanem a menekülöket segítők számára is rendelkezésre állt. Sőt, talán nem túlzás azt állítani, hogy a 2015-ös (magyarországi) menekülöket segítő mozgalom a Facebook nélkül létre sem jöhetett volna.

### *3. A menekülöket segítő önkéntes szervezetek evolúciója – dióhéjban*

A 2015 nyarának elején hirtelen megjelenő és dinamikusan növekvő új civil szerveződések kizárólag önkéntesek munkájára és adományaira építettek. Jellemzően humanitárius szempontok vezérelték tevékenységüket, és meglepően rövid idő alatt szerteágazó tevékenységi kört építettek ki, jelentős ismertséget és befolyást szerezve ezzel. Közéleti súlyuk egy eleve átpolitizált térben különösen felnagyítva jelent meg, hiszen tevékenységük éles ellentétben állt a bevándorlásellenes kormánykommunikációval, továbbá olyan területen vetették be magukat, amely hagyományosan akár az állam, akár nagyobb civil és egyházi segélyszervezetek terepe. Az önkéntes civilek aktivitása látványos volt mind a közösségi médiában, mind a sajtó különböző ágaiban, mind pedig a migrációs hullám által érintett nagyvárosok és Budapest forgalmas vasútállomásain és közterein. Ez a helyzet adta a lehetőséget annak, hogy az önkéntes segítők ellenzéki színezetet kapjanak, amit nemcsak

tetteik, de gyakran szavaik is alátámasztottak. Ugyanakkor kizárólag ellenzéki politikai motivációval azonosítani az idejüket és anyagi erőforrásaikat jelentős mértékben bevető, hetekig–hónapokig aktívan segítő önkénteseket erősen félrevezető lenne. Az önkéntesek körében végzett fókuszcsoporthoz beszélgetések és egyéni interjúk rávilágítottak, hogy jelentős részük tisztán humanitárius okokból, más részük pedig főleg saját, családi vagy ismerősi érintettsége okán vált önkéntes segítővé, és csak egy további részük aktivitása magyarázható főként politikai motivációval.

A nyár folyamán és az ősz elején egyre nőtt a menekültek száma, és ezzel fokozódott az új önkéntes szervezetek tevékenysége és ismertsége is. Eközben az új önkéntesek egyre inkább hiányolták a profi segítségnyújtó szervezetek tevékenységét. A segítségnyújtó szervezetek távolmaradását szintén részben politikai okokkal magyarázták. A szervezeti interjúinkból kiderül, hogy a karitaszok ugyanakkor szakmaiatlannak és a határátlépők számához képest túlzónak találták a főleg amatőrökből álló önkéntesek utcai szociális munkáját, és úgy érveltek, hogy a túlszegélyezés elkerülése érdekében a nyári időszakban nem, vagy csak korlátozottan segítenek a menekülteknek. Szeptember közepéig, a fizikai és jogi határzár életbe lépéséig a migránsok ellátását, segítségét tehát az önkéntes civilek dominálták. Egy hirtelen váltással a migrációs hullám a lezárt szerb–magyar határtól Horvátország felé fordult. Ezzel párhuzamosan, a kormány célzott felkérése és jelentős anyagi hozzájárulása után aktivizálódott a nagy segítségnyújtó szervezetek egy része, melyek működése egészen a horvát–magyar határ fizikai lezárásáig, október közepéig meg is maradt. Eközben az új önkéntesek szerepe erősen visszaszorult: a horvát határ menti segítségnyújtásban már nem vehetnek részt, ugyanakkor a kilépőponton, Hegyeshalomnál az állami támogatásból adományt osztó nagy segítségnyújtó szervezetek mellett az önkéntes csoportok is helyet kaphatnak. A visszaszorulás fő oka azonban nem ez volt, hanem az hogy az átutazók tömegei ettől az időszaktól kezdve elkerültek a nagyvárosok köztereit, a segélymunka korábbi helyszíneit.

Az új civilek és a régi segítségnyújtó szervezetek egy szűk és elkötelezett magja a Magyarországot elkerülő migrációs útvonal kiépülését követően a környező országokban folytatta a karitatív munkát, 2015 végén és 2016 elején, immár távolabb, Görögországban és a Balkánon követve a migrációs hullám aktuális gócpontjait. 2016-ban az újra, de jóval kisebb számban Magyarországra érkező menekültek ellátásának egy részét ismét vállalta az egyik budapesti és szegedi önkéntes szervezet, ahogy más segítségnyújtó szervezetek és régebbi civilek is. Ez a helyzet azonban teljesen eltért az egy évvel korábitól a menekültek jóval alacsonyabb száma, a teljesen megváltozott jogi környezet és a határőrizeti rendszer átalakítása miatt. A 2016-os események vizsgálata azonban nem képezi tanulmányunk tárgyát.

Az önkéntes civil szervezetek Facebook-csoport tagsága 2015. június–júliusától kezdve pár hónap alatt jelentősen felduzzadt. A migránsok magyar-

országi tömeges jelenlétének végéig<sup>7</sup> a nagyobb csoportok, azaz a budapesti székhelyű Segítsünk Együtt a Menekülteknek (SEM) csoport zárt csoportja és a Migration Aid (MA) zárt főcsoportja elérte a 10000 fős létszámot, de a MA nyílt oldala, ahová a legkönnyebben lehetett csatlakozni 35000 like-ot gyűjtött össze. A konkrét segítői helyszínekhez kötődő zárt, operatív csoportok jellemzően párezres létszámmal működtek: a nagyobb budapesti pályaudvarokhoz kötődően a MA Keleti zárt csoportja 2500 fős, a MA Nyugati 2900 fős, a MA Déli pedig 1200 fős tagságot számlált, a MA egyik fő vidéki bázisa, a MA Debrecen pedig 600 főt. A legjelentősebb vidéki csoport, az elsőként 2015. június végén alakult Migszol Szeged volt 2500 fő körüli tagságával. Az egyes csoportok tagsága természetesen átfedő, sokan több csoportnak is tagjai voltak, különböző mértékű aktivitással, de ettől függetlenül is figyelemre méltóan rövid idő alatt sikerült felépülniük a semmiből.

Reprezentatív kutatás híján csak bizonytalan állításokat tehetünk az önkéntesek összetételére vonatkozóan. Mindenekelőtt fontos kiemelni, hogy a migránsok segítésébe spontán bekapcsolódó önkéntesek igen heterogén csoportot alkottak. Annyi azonban kijelenthető, hogy a segítőik között többségben voltak a nők, a szervezetek vezetői pedig inkább férfiak voltak, de ez nem jelenti azt, hogy férfi segítőik nagy számban és női vezetők ne jelentek volna meg az önkéntes szervezetek soraiban. Életkor és iskolázottság szerint is igen változatos összetételű volt az önkéntesek köre. Kiemelhető azonban néhány jellemző csoport, úgymint a nyári szünidő vagy aktivitási státuszuk miatt több szabadidővel rendelkező diákok, tanárok és nyugdíjasok, továbbá az értelmiségiek és általában véve a szellemi munkát végzők, valamint a migráns gyerekekre különösen szenzitíven reagáló kisgyermekes szülők. Összességében tehát elmondható, hogy a társadalom széles rétegei vettek részt a segítésben. A lakóhely azonban kulcsszerepet játszott: nem meglepő módon azokon a településeken élők domináltak a segítőik között, akik maguk is ott éltek, hiszen a gyakori, akár napi szintű segítés csakis ilyen feltételek mellett volt vállalható.

#### *4. A menekülők segítésének motivációs háttere – szervezeti és egyéni szempontból*

A következőkben a 2015-ös migrációs hullám idején segítő új civil önkénteseket és szervezeteiket, a hagyományos segélyszervezeteket, és a menekülők segítése terén már korábban is aktív civil, illetve egyházi szervezeteket vizsgáljuk meg abból a szempontból, hogy milyen motivációk, értékek és attitűdök

<sup>7</sup> Az önkéntes csoportok Facebook-tagságának létszámadatai a 2015. november 30-i állapotot tükrözik.

dök mentén alakították segítőtevékenységüket, és milyen dilemmák mentén kellett döntéseket hozniuk.

1. táblázat. *Szervezeti interjúkat adó, a menekülők segítségével résztvevő új és régi civil szervezetek*

Szervezettípus	Szervezet neve
Új önkéntes ( <i>grassroots</i> ) szervezetek	Migration Aid (budapesti pályaudvari csoportok: Keleti, Nyugati, Déli, továbbá Debrecen)
	Segítsünk Együtt a Menekülteknek (Budapest)
	MigSzol Szeged
Menekültekkel és egyéb migráns csoportokkal foglalkozó régebbi civil és egyházi szervezetek	Magyar Helsinki Bizottság
	Menedék Migránsokat Segítő Egyesület
	MigSzol Migráns Szolidaritás
	Menhely Alapítvány
	Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség – Oltalom Egyesület
	Magyar Evangélikus Egyház Diakónia
Segélyszervezetek	Magyar Vöröskereszt
	Magyar Máltai Szeretetszolgálat
	Magyar Ökumenikus Segélyszervezet
	Baptista Szeretetszolgálat

Megállapításaink a szervezetek vezetőivel és a szervezetekben aktív önkéntesekkel készült egyéni és csoportos (fókuszcsoportos) interjúkra alappozzuk. Szervezeti interjúkat országsszerte 13 szervezet vezetőjével, illetve munkatársaival készültünk (*1. táblázat*). Az új civil szervezetekhez csatlakozó vagy tőlük függetlenül tevékenykedő egyéni önkéntesek véleményét három fókuszcsoport (Budapest, Szeged, Debrecen, összesen 21 fő részvételével), illetve egyéni interjúkat keretében (országsszerte összesen 16 interjú) tártuk fel (*2. táblázat*). A szervezeti és egyéni interjúkat, valamint a fókuszcsoportos beszélgetéseket 2015 októberé és 2016 januárja között készültük.

2. táblázat. *Az önkéntes szervezetekkel készült fókuszcsoportok résztvevőinek és az önkéntes segítőkkel készült egyéni interjúkat összetétele, 2015*

	Dátum	Helyszín	Iskolai végzettség	Életkori csoport	Nem		Összesen
	2015				Férfi	Nő	
MigSzol Szeged	10.15.	Szeged	magas	16–50 éves	4	4	8
MA Debrecen	10.20.	Debrecen	magas	30–40 éves	1	5	6
MA	10.28.	Budapest	magas	20–52 éves	1	6	7
Egyéni interjúk	10.02–12.22.	Szeged, Budapest	magas	20–50 éves	6	10	16
<i>Összesen</i>	–	–	–	–	12	25	37

#### 4.1. A segítség alapja: humanitárius segítségnyújtás vs. törvénytisztelet

Ideális esetben a humanitárius segítség és a törvénytisztelet nem áll konfliktusban egymással, de a 2015. évi migrációs válság idején aktív új önkéntesek és régi segély- és civil szervezetek egyaránt gyakran találták magukat e tekintetben ambivalens helyzetben. Ennek oka elsősorban a magyar kormány és azon keresztül az állami szervek, illetve a segítő civilek gyakran eltérő törvényértelmezése, továbbá a példátlan méretű migrációs hullám esetében felmerülő jogbizonytalanság volt. Így például az egyes segítői tevékenységek bizonyos értelmezés szerint embercsempészetnek, vagy annak elősegítésének is minősülhettek volna, míg más esetekben például az utcai ételosztás szabályainak való megfelelés okozott fejtörést. Emiatt a segítőtevékenységet végzők napi szinten voltak kénytelenek szembesülni olyan helyzetekkel, amelyekben mérlegelniük kellett a lelkiismeretük szerinti és a törvényeknek megfelelő megoldások között, függetlenül attól, hogy új vagy régi, professzionális vagy amatőr, az államhoz közelebb vagy attól távol álló szervezetről van-e szó.

Ez a bizonytalanság leginkább az új önkéntes szervezeteket érintette, mert míg a régebb óta működő civilek korábbi tapasztalataikra és rutinjukra alapozhattak e kérdésekben is, addig az új civilek a terepen, az események közepette szereztek meg tapasztalataikat és alakították ki álláspontjaikat a nulláról. Az önkéntes szervezetek vezetőivel és tagjaival készült interjúkból is látszik, hogy a helyzet átgondolására, értékelésére nem volt idő. A feladatok és a rászoruló menekülők száma folyamatosan nőtt, ami az élelmezés mellett idővel kiterjedt a jogi tanácsadásra, orvosi ellátásra és az eltűnt családtagok keresésében nyújtott segítségre is. Az egyéni segítők közül többen otthonaikba fogadták be a családokat, sebeket láttak el, sőt előfordult, hogy büntetőjogi felelősségük tudatában segítették a menekülőket a határra.

*„A legintenzívebb nekem az volt, amikor volt a röszkei balhé és menthetetlenül felgyorsultak az események. Ekkor előfordult, hogy bűjtattam menekülteket a rendőrök elől például az állomáson vagy kocsival szállítottam őket a határig. Tudtam, hogy mit vállalok ezzel.”*  
(22 éves nő, Szeged, egyéni önkéntes)

#### 4.2. A segítség fő motivációja és a szakmaiság; belső elköteleződés vs. bürokratikus „feladat”

További dilemmát okozott a segítség mértékének és természetének kialakítása, amely a szervezeteken belül és a szervezetek között is nagy viták forrása volt, és ami összefügghet a segítség iránti belső elköteleződés megnyilvánulásaiban a „lelkes, önkéntes amatőrök” és a „megfontolt, főállású profik” közötti kü-



lönbségekkel is. Míg a főként amatőrökkel induló, bár tapasztalt segítők is soraikban tudó, új önkéntes szervezetek gyakran *ad hoc* és decentralizált döntések mentén, a rendelkezésre álló adományok és humánerőforrás – főleg eleinte – akár maximális kihasználásával működtek, addig egyes régebbi civil szervezetek és a nagyobb segélyszervezetek az első hónapokban csak visszafogottan vették ki részüket a segélymunkából. Az önkéntesek egyöntetűen úgy érveltek, hogy kifejezetten ezt a hiányt próbálták spontán, egyéni akciókkal, lelkesedésből pótolni.

Mindez azt is jelenti, hogy az alapvetően amatőr önkéntesek szakmai kompetenciájának hiánya a szervezetek épülésének klasszikus gyerekbetegség-tüneteit produkálta; ezt az önkéntesek maguk is elismerik, ahogy ezt a régi civil és segélyszervezetek képviselői is megjegyzik róluk. A szakmai kompetencia hiánya, a mentorálás, a szupervízió igénye sok önkéntesben felmerült. Leginkább a jogi tudást igénylő területeken érezték a segítők, hogy szükségük lett volna biztosabb tudásra. Hiába kaptak segítséget egyéni esetekben az évek óta ezen a területen dolgozó civil szervezetek munkatársaitól, sokszor a terepen nem terjedt megfelelően az információ vagy egymásnak ellentmondó instrukciókat adtak a menekülőknek az egyes segítői csoportok. A napokon belül gyorsan változó jogi szabályozás mellett a kiszámíthatatlan joggyakorlat okozott további nehézséget a terepen információt nyújtó önkénteseknek. Ugyanakkor a „szakmaiság” kérdése ennél tágabb értelemben is a középpontba került: a segítségben résztvevő régi és új, amatőr és professzionális, önkéntes és fizetett szervezetek és aktorok nagytöbbsége egyaránt gyakran jelezte, hogy más szervezetek egyes megoldásai, adományozási technikája vagy működési módja szakmaiatlan vagy nem optimális szinten viszonyul az épp megoldandó feladathoz.

Az önkéntes szervezetek alapvetően tagjaik segítői szándékára épülve, sok esetben a semmiből alakultak a Facebookon, és tevékenységüket végig azon keresztül koordinálták, illetve azon keresztül szereztek be az adományaikat is. A szervezet a terepen, a történések közepette fejlődött. Az események azonban igen hektikusan alakultak, mind az érkező migránsok száma és ellátási igényeik, mind az adományok mennyisége és jellege, mind pedig a bevethető segítők számát tekintve. Mivel kiszámíthatatlan volt, hogy mi történik a menekülőkkel, mikor érkeznek állami vagy nagyobb segélyszervezettől szervezettebb segítségnyújtás, az önkéntesek úgy érezték, hogy mindent meg kell tenniük a láthatóan elesett és segítségre szoruló menekülők érdekében.

*„Úgy gondoltam az elején, ez nem tarthat majd sokáig így. Ezért aztán, amikor és amit csak lehetett, nagyon beleadtam.”*(48 éves férfi, Szeged, egyetemi tanár)

Néhány önkéntes esetében megjelent a segítség motivációjának változása, amit leginkább a médiában megjelenő hírekkel lehet összefüggésbe hozni. Az egyik önkéntes így foglalta össze, hogyan változott meg hozzáállása a menekülőkhöz:

*„Az első hullámnál 100%-ban tudtuk, hogy Szíriából, Afganisztánból érkeznek, de később már Pakisztánból és Indiából is sokan jöttek, ahol szerintem már nincs különösebb probléma, és akiknek szerintem nincs szükségük az én segítségemre, ők jobb lenne, ha hazamennének.” (20 éves nő, Szeged, egyéni önkéntes)*

Ez a segítői munkájára is hatással volt, innentől kezdve jobban figyelt arra, hogy inkább gyerekeknek és családoknak segítsen, mert úgy érezte, ők jobban rászorulnak erre. A segítséget azonban nem hagyta abba.

### 4.3. Politikai szerepvállalás vs. semlegesség

A politika mélyen keresztülszötte a 2015. évi migrációs válságot. A kormány nyílt, kommunikációs kampánnyal felerősített menekült- és bevándorló ellenességét a migránsokkal kapcsolatba kerülő állami szervek tevékenysége jellemzően jól tükrözte, még ha akadtak is ellenpéldák (például empatikus rendőrök). A migránsokat segítő szervezetek kapcsán szintén már a kezdetektől fogva kulcskérdés volt, hogy tevékenységük milyen mértékben politikai motivációjú; mindez nemcsak az új önkéntesekre, hanem a nagy segítség-szervezetekre és a többi régi civil szervezetre is igaz. A média kiemelt figyelmével zajló migrációs válságban a politikai szempont még jobban felerősödött, szinte minden szereplő rákerült a politikai térképre, akár volt valódi politikai elköteleződése, akár nem. Ez az intenzív politikai légkör szinte minden, régi és új, kicsi és nagy migránsokat segítő szervezetet megterhelte és belső vitákat generált.

A politikai elkötelezettséget és a pártpolitikai kötődést mint tevékenységük lényegi motivációját – politikai semlegességét vagy apolitikusságát hangsúlyozva – szinte minden szervezet visszautasította, miközben nemcsak a média és a közbeszéd, hanem a szervezetek is elhelyezték egymást a politikai mezőben. Azonban minden szervezet első helyre a humanitárius segítségnyújtás igényét tette, a politika minden esetben e mögé sorolódott, vagy teljesen kiszorult motivációik közül.

Mindemellett lényegi különbség az egyes szervezettípusok között, hogy míg az új önkéntes csoportok, illetve tagjaik egy része felvállalta ellenzékiségét is egyéni motivációik között (de csak egyéni, nem pedig szervezeti szinten), addig a nagy segítség-szervezetek és egyéb régi civil szervezetek konzek-

vensen kihangsúlyozták politikai semlegességüket, illetve függetlenségüket. A nagy segítség-szervezetek eleinte visszafogott aktivitását, majd az önkéntes szervezetek térnyerése után jóval aktívabbá váló munkáját a menekülők segítségében egyaránt azok kormányközelségével hozták kapcsolatba az új civilek és a közbeszéd egy része. Ezt néhány nagyobb segítség-szervezetnek dedikált állami támogatással és az állam által létrehozott Karitatív Tanácsban való tagságukkal egyaránt igazolni látták, de a politikai motivációjukra való utalást a nagy segítség-szervezetek visszautasították.

A politikai diskurzus jobboldalán a migrációs krízis egy olyan keretben tematizálódott, melynek alapját a migráció terrorizmussal való összekapcsolása és a muszlimellenes megszólalások jelentették, ami a lakosság migránsokkal kapcsolatos ellenségképének kialakítását segítette. A „nemzeti” oldalra a haza védelmének fontossága, míg a dichotómia „nemzetellenes” oldalára a migránsokon való segítség került (Juhász–Hunyadi–Zgut 2015). Ez magyarázhatja azt, hogy az állami szervekkel és pártokkal való konfliktusok mellett az önkéntesek arról számoltak be, hogy a helyi lakosság részéről folyamatos támadások érték őket, melyek nagyobb része verbális volt. Leggyakrabban „hazaárulóknak” vagy „menekültsimogatóknak” nevezték őket. Mindezt az az új jogszabályi környezet is erősítette, mely bizonyos esetekben a menekülteket segítők embercsempészéssel vagy emberkereskedelemmel vádolhatja.

Az önkénteseket a közvélemény tehát elsősorban a már kialakított politikai diskurzusban helyezte el, melyben munkájuk a hivatalos állami állásfoglalással szemben értelmeződött, mintegy politikai aktivista státuszba helyeződtek, annak minden negatív konnotációjával együtt („Soros-ügynökök”, „hazaárulók”). A közvélemény egyértelműen egy homogén csoportként tekintett az önkéntesekre, az új szerepek pedig új identitásokkal ruházták fel a résztvevőket. A pártpolitikához való hozzáállás minden önkéntes szervezetben dilemmaként jelent meg, hiszen az egyes tagok eltérő politikai elkötelezettséggel és pártpreferenciákkal rendelkezettek, így eltérően álltak a pártok és politikusok segítségének elfogadásához is.

#### 4.4. Az önkéntesek motivációs struktúrája

Az önkéntes szervezetek alapvetően humanitárius okokkal magyarázták létüket és tevékenységüket, bármilyen egyéb motivációt csak jóval e mögé soroltak. Az önkéntes egyének szintjén azonban a motivációs szerkezet jobban vizsgálható. Elsődleges narratíváik alapján három fő típust találunk az egyének segítői motivációi mögött. (3. táblázat) Az alábbi típusok azonban inkább egyfajta ideáltípusoknak tekinthetők, amelyek nem önmagukban, hanem egymás kombinációjában jelennek meg a valóságban.

3. táblázat. Az egyéni önkéntesek fő motivációs struktúrái – ideáltípusok

Motivációs csoportok	Altruista motiváció	Politikai motiváció	Érintettség
Fő érzelem	Együttérzés	Felháborodottság	Kötelességtudat, szomorúság
Munka típusa	Adományozás, háttérmunka	Operatív feladatok, hivatalos szervezetekkel való kapcsolattartás	Tolmányosítás, orvosi ellátás
Menedékkérőkkel való kapcsolat	A segítségnyújtásban ragadható meg, terepmunka esetén a fő motívum a bizalomépítés.	Epizódyszerű, a segítő munkára korlátozódik, más jellegű feladatok miatt kevés a személyes találkozás és tapasztalat.	Legszorosabb kapcsolat, sok érintkezés, melynek elsődleges oka a nyelvtudás, fő motívum a bizalom.
Reflexió	Változó	Objektív, reflektált	Érzelmi alapú

Forrás: Tóth–Kertész (2016)

Az első csoportba, az *altruista* motivációjúak közé azok kerültek, akik az önkéntes munkába való bekapcsolódás fő motivációjának a segíteni akarást nevezték meg. Ők a menedékkérőket „*outgroup*”-nak, a „másik csoportnak” (Tajfel–Turner 1979) tekintik, akiknek ők saját, belső motivációjuk miatt segíteni akarnak. Interjúink alapján leginkább nők tartoznak ebbe a csoportba, akik adományozás útján kerültek be a munkafolyamatokba, majd jellemzően háttérmunkákat végeztek. A terepmunka során kiemelten kezelték a kisgyermekes családok és a gyerekek ellátását, a migránsokkal való kapcsolatukat a bizalomépítés folyamata jellemezte. Az egyéni önkéntesek egy részének esetében megjelent egy ezzel átfedésben lévő motívum, a vallás szerepe is: egy zsidó, egy muszlim és egy keresztény önkéntes egyaránt kiemelte, hogy vallási értékei is szerepet játszottak a segítségnyújtásban.

A második narratívában, a *politikai* motivációjúak csoportjában az önkéntes munka megkezdésének egyik fő előzménye a hivatalos politikai diskurzussal való szembehelyezkedés volt, akár az online térben (Facebook-posztok megosztása, állásfoglalás a hivatalos kommunikációval szemben), akár konkrét politikai akcióban (plakátrongálás) való részvétel. Ők a migrációs krízis kezelésében való részvétel fő okának a politikai helyzettel való elégedetlenséget, felháborodottságot nevezték meg. Jellemzően operatív feladatokat végeztek, ilyen volt például az egyes csoportok koordinálása, a hivatalos szervezetekkel (pl. rendőrség, MÁV, BAH) való kapcsolattartás. A menedékkérőkkel való személyes találkozások körükben ritkábbak, inkább epizódyszerűek vol-

tak, munkájuk során nem feltétlen a menedékkérők személyére, hanem magára a procedúrára terelődött a hangsúly.

A harmadik fő narratíva, az *érintettség*. Ez elsősorban abban tér el az előző narratíváktól, hogy az ide sorolható egyének önmagukra mint érintettekre hivatkoznak, a migránsokat „*ingroupként*”, a saját csoportjukhoz tartozóként kezelik (Tajfel–Turner 1979). Ide tartoznak azok, akik maguk is a menekülők származási országaiból érkezett, első- vagy második generációs bevándorlók, és azok is, akik családtagjaik vagy barátaik miatt érezték magukat érintettnek. Szóhasználatukban gyakori a „*honfitárs*”, a „*családtag*” és az „*otthon*” kifejezések használata. Bár ez a legkevésbé népes narratívacsoport, ugyanakkor minden ilyen motivációjú interjúalanyunkra igaz, hogy korábban nem végeztek semmilyen önkéntes munkát, ez volt az első ilyen jellegű tapasztalatuk. Feladatköreiket tekintve, nyelvtudásuk miatt leginkább a tolmácsolásban segítettek, de többen egészségügyi dolgozóként a menekülők egészségügyi ellátásában is részt vettek. Az önkéntesek közül szerintük a tolmácsok kerültek legközelebb a menedékkérőkhöz, amihez a közös nyelv szolgáltatott bizalmi alapot.

A narratívák nem különülnek el egymástól teljes mértékben, a politikai és az altruista motivációk leginkább egy skálát alkotnak, gyakran jelennek meg együttesen, de eltérő hangsúllyal.

*„Meg akartam mutatni, hogy a mi kultúránk az igenis segítő, hogy az embert védi. Vallásos neveltetést kaptam és nekem azt adták át a családba, hogy segíteni kell. Volt bennem egy ellenazonosulás a plakátkampánnyal szemben, hogy: „Nem az én nevemben.” (41 éves nő, Budapest)*

A fenti példából látható, hogy a vallásos értékrendszer alapot szolgáltatott a segítségnyújtáshoz, a konkrét cselekvéshez viszont hozzájárult a hivatalos álláspontokkal való szembehelyezkedés is.

A modellben szereplő motivációk elsősorban értékalapúak, tehát az egyének személyes meggyőződésein, vallott értékein alapulnak, a különbség abban ragadható meg, hogy az adott értékstruktúra milyen kontextusba ágyazódik.

## *5. Kooperáció és konfliktus a szervezetben belül és a szervezetek között*

Szervezeti és egyéni szinten az önkéntes szervezeteken belüli kooperáció és a konfliktusok sok hasonlóságot mutatnak; az előbbieket főleg a tapasztalat-cserére fókuszálnak, az utóbbiak pedig leginkább a versengésre és a túlhajszoltságra vezethetők vissza. A szervezeteken belüli konfliktusok alapvető-

en a kiszámíthatatlanul változó feltételekből adódtak: a migránsok száma, érkezésüknek dinamikája, összetétele, az adományok mennyisége és típusa, valamint a segítők száma mind folyamatosan változott, sőt a jogi környezet is alakult. Az önkéntes szervezetek ezen felül folyamatos konfliktuskezelésben voltak épp amiatt, mert a migrációs válság hívta őket életre, az események alatt dinamikusan nőttek és alakultak, így a szervezetfejlődés egyes fázisai a szokásosnál sokkal gyorsabban és azonnal a gyakorlatban zajlottak le. Az egyes szervezetek közötti konfliktusok és együttműködések is részben az előbbiekre vezethetők vissza. Az azonos típusú szervezetek, azaz az új önkéntes szervezetek vagy a régi szervezetek között ugyanúgy jellemző volt a versengés, mint az eltérő szervezeti szintek között. Így például az önkéntes szervezetek és a hagyományos segélyszervezetek közötti konfliktusok, amelyek mind makro szinten (a segítőtevékenység intenzitása és szakmaisága), mind mikro szinten (azonos helyszínen történő segítőtevékenység kapcsán) felmerültek.

A kooperáció természetesen főleg szervezeten belül volt jellemző, de számos esetben a szervezetek közötti együttműködésre is sor került. Az új önkéntes szervezetek gyakran kaptak segítséget a migránsok kapcsán már tapasztalt régi civilektől, jogi tanácsadás vagy a szociális munka terén. A nagy segélyszervezetek inkább a más nagy segélyszervezetekkel történő feladatmegosztás terén kooperáltak: specializációik mentén hagytak teret egymásnak.

Konfliktus és kooperáció személyes szinten leginkább az adott napi feladatok körül adódott. Mivel a kutatásunk során megkérdezett egyéni önkéntesek csak átmeneti időre és nem vezető pozícióban töltötték be szerepet az alulról jövő kezdeményezések életében, kevés rálátással rendelkeztek ezen a téren. Általában nem észleltek konfliktust, mivel főleg a már vezető pozícióba kerülők (koordinátorok) vállalták fel ezeket a helyzeteket. Kisebb összetűzésekről számoltak csak be, amik a rossz kommunikációból és a feszült helyzetből adódtak. A főbb problémák, amiket említettek leginkább a szervezettség alacsony fokából adódóan a terepen lévők és az adminisztratív csoportok tagjai között alakultak ki. Volt, aki szerint kaotikus állapotok uralkodtak a szervezetek között, de az egyéni segítők és a szervezetek között is:

*„A magyarok szeretnek széthúzni, mielőtt összetartanának, már széthúznak és most is ez történt, mielőtt bármi történt volna már utáltak egymást.” (30 éves nő, Szeged, egyéni önkéntes).*

Előfordult, hogy a tagok között a felelősségi hatáskörök tisztázatlansága, illetve a személyes bevonódás mértéke miatt akadt konfliktus, főleg a terepen dolgozók között:

*„nekem az egyik önkéntes társammal volt bajom, aki teljesen bepörgött és ott hisztériázott, mert őt annyira beszippantotta az aktuális helyzet, és úgy érezte, hogy azonnal ki kell elégíteni a felmerülő szükségleteket, és teljesen rástresszelt. Itt nagyon sokféle ember volt.”*  
(38 éves nő, Budapest, egyéni önkéntes)

A szervezeteken belüli, egyéni szintű konfliktusok kapcsán kiemelendő még az önjelölt vezetők kérdésköre, akik nem feltétlenül tapasztalataik vagy tudásuk alapján lettek koordinátorok.

*„Nem osztották ki a feladatokat, hét ember tartotta magának és hazaküldtek önkénteseket.”* (52 éves nő)

Az adományok és az önkéntesek koordinálása több résztvevő szerint sem volt megfelelő. A fáradtság és a túlhajsza is problémát jelentett, de ezt általában sikerült jól kezelni. A konfliktusok a migrációs válság után odáig fajultak, hogy a Facebook-csoportból folyamatosan zárták ki a korábbi tagokat.

Az állami szféra terepen dolgozó képviselőivel való kapcsolat vegyes tapasztalatokat hozott, ami szintén a migrációs válság egészét átszövő *ad hoc* jellegre utal. Míg például a debreceni önkéntesek jó viszonyt alakítottak ki a rendőrséggel, hiszen az állami szervezeteknek szüksége volt az önkéntesek nyelvtudására, segítségére a menekülők ellátásában, addig a Volán vagy MÁV alkalmazottakkal nagyon sok konfliktus alakult ki a menekülők jelenléte miatt. Mindez annak ellenére történt, hogy a MÁV vezetése valamennyivel együttműködőbb volt a többi állami szervezethez képest. Ebben közrejátszhatott az is, hogy a nagy állami vállalat profitált a kicsi és frissen alakult önkéntes szervezet munkájából: a Migration Aid információs hálózatának a MÁV is hasznát vette, mivel ezen keresztül pontosabban értesülhettek az állomásra érkező migránsok számáról. Egy másik izolált önkéntes csoport, a Migszol Szeged esetében sem volt más önkéntes szervezet jelen a városban, de itt hatékony együttműködést sikerült kialakítani más távolabbi önkéntes szervezetekkel. A hagyományos szervezetekkel azonban itt is jóval kevésbé volt súrlódásmentes a viszonyuk, és különösen a nagy történelmi egyházak jelenlétét hiányolták a pályaudvarokon.

## *6. A közösségi média használata*

A média szerepe általában, de különösen a közösségi média szerepe meghatározó volt mind az önkéntes szervezetek létrejötté, mind működésé, mind pedig az egész migrációs válság társadalmi recepciója szempontjából. Az önkéntes szervezetek élen jártak a közösségi média, elsősorban a Facebook

használatában. A Facebook tömegeket tudott megmozgatni, hiszen az online szerveződő csoportokhoz könnyű volt csatlakozni és általuk információhoz jutni, véleményt nyilvánítani és a fotelben internetező polgár elégedetlenségét aktivitássá váltani.

*„A Facebookon botlottam bele Sándor (a Migration Aid Facebook-csoport alapítója) felhívásába, az első napok egyikén. Elgondolkodtam, hogy na, eddig járt a szám, osztom a posztokat, osztom az észet (...), most cselekedni kell.” (46 éves nő, Budapest)*

Megfigyelhető a Morozov (2010) által leírt „*slacktivism*”-re való reflektálás („*eddig járt a szám*”), ugyanakkor az online aktivitás felelősségérzettel párosult a munkába való bekapcsolódást illetően. Miután az egyének állást foglaltak a kérdéssel kapcsolatban – a témával kapcsolatos online tartalmakat osztottak meg, különböző bejegyzésekhez szóltak hozzá –, elköteleződtek az offline térben való szerepvállalásban is. Ezek az online állásfoglalások írott bizonyítékai az egyének korábbi véleményének, így következtetések maradhattak magukhoz, és a Facebookon keresztül ismerőseik is reflektálhattak azokra. A tartalmak viszonylag nagy nyilvánossága és könnyű visszakereshetősége miatt a korábbi állásfoglalásoktól való elzárkózás azzal a veszéllyel jár, hogy az egyén ismerősei szemében következtetlennek tűnhet. Mivel a következetességre való törekvést a társadalom általában pozitívan értékeli (Cialdini 2009), komoly mobilizáló erővel bírhatott azon egyének esetén, akik korábban online nyilatkoztak a migrációs válságot illetően.

A média szerepét *egyéni* és *csoportbeli* aktivitás, hasznosság és dinamika szintjén is érdemes megvizsgálni. A *csoportok szempontjából* a Facebooknak nagyon nagy szerepe volt a koordinációban, a legtöbb szervezet nem is tudott volna működni nélküle. A Facebook segítségével a csoport tagjai azonnal tudtak reagálni arra, hogy milyen adomány szükséges éppen, hol és milyen segítségre van szükség. Mindegyik önkéntes csatlakozott valamelyik nagyobb Facebook-csoporthoz, a legtöbben egyszerre több csoportnak is tagjai, követői voltak.

Az internetnek az önkéntesek munkavégzése során több fontos szerepe is volt: lehetővé tette a segítőtevékenységbe való bevonódást; az országos és helyi kapcsolattartást, a munkaszervezést és az adománygyűjtést. Mivel a csoportok a közösségi médián keresztül szerveződtek meg, a tagok is ott vették fel először a kapcsolatot egymással. A bevonódásban különösen nagy szerepe volt a közösségi médianak, míg a későbbiekben az internet elsődleges szerepe a kapcsolattartás megkönnyítése volt, mind a csoporton belül, mind országos szinten. A menekülők érkezéséről (honnan érkeznek, hányan, vannak-e speciális igények) az egyes segélyállomásokon tevékenykedők folyamatosan tájékoztatták egymást, és erre a célra egy speciális alkalmazást



(„Útinfo”) hoztak létre. A segítők szerint az országos kapcsolattartás a legtöbb esetben nagyon hatékony volt. A Migration Aid saját belső hálózatában gyors volt az információáramlás, a hivatalos szervektől viszont nem kaptak értesítést a vonatok érkezéséről, sem arról, hány emberre kellene számítaniuk. Az eltűnt családtagokat is a Facebookon keresztül próbálták újraegyesíteni a családjukkal.

*„Ha nem láttad a hírfolyamot, akkor nem tudad értelmezni az aznapi munkát.” (41 éves nő, Budapest, egyéni önkéntes)*

A szervezetekben folyó aktivitást online követők többen is megjegyezték, hogy személyes konfliktusokkal terhelt Facebook-csoportokról beszélhetünk. Amennyire hatékony volt a csoport a gyakorlati feladatok ellátásában, annyira sok kommunikációs nehézség akadt az online térben.

*„Kezdetben operatív dolgokra használtam a csoportokat, de később átment ilyen hangulatkeltésbe. Amikor elfogy a feladat és nem tudjuk, hogy mit csináljunk, akkor a Facebookon ki lehet élni magunkat.” (41 éves nő, Budapest, egyéni önkéntes)*

Az egyéni aktivitás szintjén és dinamikájában az önkéntesek saját (azaz nem szervezeti szintű) Facebook-használata alapján az alábbi típusokba sorolhatóak az önkéntesek: (1) rendszeresen használta az oldalát, de miután ismerősökkel konfliktusba került, kevesebbet posztolt; (2) rendszeresen használta saját oldalát, és hiába került konfliktusba ismerőseivel, megbeszélte velük; (3) rendszeresen használta saját oldalát, akikkel konfliktusba került, megszakította a kapcsolatot (törölte őket vagy leiratkozott róluk) és (4) csak időszakosan használta saját oldalát.

*„Onnan tudtam, hogy túl aktív lettem a Facebookon, hogy egyre több ismerősöm törölt. Nagyon idegesítő, de idővel hozzászórtam, és már nem foglalkozom vele. Nézd, annyit kivesz az emberből a felesleges vita, hogy nem éri meg.” (22 éves nő, Szeged, egyéni önkéntes)*

Kiemelendő továbbá, hogy a menekülőkkal foglalkozók milyen forrásból szereztek információt a mindennapi feladatvégzésen túl a migránsokkal kapcsolatos általánosabb hírekről, a nemzetközi helyzetről és a belpolitikai aktualitásokról. Mivel a legtöbben a Facebookot használták elsődleges információforrásnak, többen megemlítették, hogy csak szűrt és nagyon belterjes képük volt arról, milyen az általános megítélése a témának a sajtóban. Általában a közösségi oldalon kívül online újságokat olvastak rendszeresen, és csak

egy kisebbség nézte tudatosan az ellenkező oldal híradóját is, hogy ne legyen egyoldalú képük a helyzetről.

A közösségi média tehát kiemelten fontos szerepet töltött be a logisztika, kommunikáció, munkaszervezés tekintetében, aminek a Facebook volt az elsődleges eszköze. Bár kezdetben szervezetlen módon működött és több esetben konfliktusokat is okozott az online kommunikáció, valamint a segítők egy részénél egyoldalú tájékoztató pontként volt jelen, a sikeres munkaszervezés és kapcsolatteremtés, -fenntartás miatt elengedhetetlen és megkerülhetetlen volt a közösségi média szerepe a menekülők segítők életében. Ugyanakkor a terepen elfojtott indulatok és konfliktusok a migrációs válság alatt és után is a Facebookon váltak nyilvánossá, és kavartak gyakran nagy viharokat, így a Facebook az összefogás mellett a konfliktusok szempontjából is igen fontos csatornává vált. Érdekes ugyanakkor, hogy a régi civil szervezetek, köztük a nagy segítségnyújtó szervezetek is milyen kevés figyelmet fordítottak a Facebookon való jelenlétre annak ellenére, hogy folyamatosan tudatában voltak annak, hogy az önkéntes szféra a Facebook nélkül nem is jöhetett volna létre, és nem tudott volna olyan hatékonyan működni, mint ahogy működött.

A közösségi média mellett főleg az online sajtó intenzív figyelme dokumentálta és akár alakította is az eseményeket, de a nyomtatott sajtó, valamint a hagyományos televízió- és rádiócsatornák tematikáját is uralta a migrációs válság 2015. második felében, aminek a hatása elvitathatatlan. Ahogy a közösségi médiát, úgy az online (és valamelyest a nyomtatott) sajtót is az önkéntes szervezetek használták jobban. Hiába igyekezett a sajtómegjelenésre építve javítani reputációján néhány nagyobb régi szervezet, az online sajtó egy részébe alig sikerült bejutniuk, de a közszolgálati csatornákkal már jóval sikeresebbek voltak.

És végül bár csak említés szintjén, de foglalkozunk az egyéb kommunikációs eszközökkel is, amelyek szerepe tagadhatatlanul központi volt a migrációs válság folyamatában. Az internet egyre több tevékenységi területre kiterjedő befolyása nemcsak a menekülők támogató szervezeteket segítette, hanem magukat a menekülők is. Olyan, mára már alapvetőnek számító online eszközöket, mint a térképes alkalmazások és a számtalan üzenetmegosztási és telefonálási lehetőség egyre több speciális, a jelenlegi migrációs helyzetre fejlesztett információ és segítő szolgáltatás egészítette ki, így a kommunikációs technológia szinte minden ága kivehetette a részét a migrációs válságból.

## 7. Konklúzió

A 2015. nyári–őszai események és az új önkéntesek felbukkanása számos érdekességgel szolgál a magyarországi civil aktivitás terén: megmutatta, hogyan lehet tisztán önkéntes alapon, szervezeti előzmény nélkül tömeges mértékben karitatív munkát végezni úgy, hogy az események közben épül maga a szervezet, annak minden infrastrukturális elemével, szabályrendszerével és etikai normájával együtt. Megmutatta továbbá, hogyan lehet főleg amatőrök elkötelezettségére alapozva (de tapasztalt szakembereket is a soraikban tudva) hatékonyan segíteni; és végül megmutatta azt is, hogy csak önkéntesek munkaerejére, valamint civilek és cégek adományaira alapozva, hogyan helyettesíthetők (ha csak ideiglenesen is) az erre hivatott professzionális segítség-szervezetek és állami intézmények.

A migránsokat segítő önkéntes csoportok a Facebookon szerveződtek, tevékenységüket egész végig Facebook-csoportjaikon keresztül koordinálták. A közösségi média Magyarországon eddig még nem tapasztalt mértékben mutatta meg ezt az arcát. Emellett a média más elemeit, főleg az online sajtót is erőteljesen bevonó, kommunikációjukban is tudatos szervezetek rámutattak az online média már eddig is ismert befolyására.

Kérdés azonban, hogy a migrációs hullám által felszínre került civil szolidaritás alapján tudatos építkezéssel születhet-e a hazai rászorulókat segítő aktívabb civil megmozdulás, vagy a 2015. évi önkéntes mozgalom során megmutatózó összefogás csak egy átvonuló, nem letelepedő népeség esetében működik, amikor csak pár napig kell ellátni a rászorulókat, nem pedig hosszabb távon segíteni az integrációjukat.

## IRODALOM

- Cialdini, R. B. 2009: Hatás – A befolyásolás pszichológiája. Budapest: HVG Kiadó, 83–142. p.  
HVG 2016: 391 ezren lépték át tavaly illegálisan a határt. HVG online, 2016. január 1. [http://hvg.hu/ithon/20160101\\_391\\_ezren\\_leptek\\_at\\_tavaly\\_illegalisan\\_a](http://hvg.hu/ithon/20160101_391_ezren_leptek_at_tavaly_illegalisan_a) (Letöltés dátuma: 2016. 09. 15.)
- Juhász, A. – B. Hunyadi – E. Zgut 2015: Focus on Hungary: Refugees, asylum and migration. Budapest: Political Capital.
- KSH 2016: STADAT. [https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_evkozi/e\\_wnvn001.html](https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_wnvn001.html)
- Morozov, E. 2010: The Net Delusion: How not to liberate the world. London: Allen Lane.
- Sik, E. 2016: The socio-economic basis of xenophobia in contemporary Hungary. In: Simonovits, B. – A. Bernát szerk. 2016: The social aspects of the 2015 migration crisis in Hungary. Budapest: TÁRKI Social Research Institute, [http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kite-kint/20160330\\_refugees.pdf](http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kite-kint/20160330_refugees.pdf) (Letöltés dátuma: 2016. 08. 19.)
- Simonovits, B. – A. Bernát szerk. 2016: The social aspects of the 2015 migration crisis in Hungary. Budapest: TÁRKI Social Research Institute, [http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kite-kint/20160330\\_refugees.pdf](http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kite-kint/20160330_refugees.pdf) (Letöltés dátuma: 2016. 08. 19.)
- Tóth, F. M. – A. Kertész 2016: Beyond the humanitarian miracle – Volunteers’ role during the refugee crisis. In: Simonovits, B. – A. Bernát szerk. 2016: The social aspects of the 2015

- migration crisis in Hungary. Budapest: TÁRKI Social Research Institute, [http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kitekint/20160330\\_refugees.pdf](http://www.tarki.hu/hu/news/2016/kitekint/20160330_refugees.pdf) (Letöltés dátuma: 2016. 08. 19.)
- Tajfel, H. – J. C. Turner 1979: An integrative theory of intergroup conflict. In: Austin, W. G. – S. Worchel eds.: The sociol psychology of intergroup relations. Monterey (CA): Brooks-Cole, 33–47. p.
- TÁRKI 2013: Értékek 2013. Bizalom, normakövetés, az állam szerepéről és a demokráciáról alkotott vélemények alakulása Magyarországon. „A gazdasági növekedés társadalmi / kulturális feltételei” c. kutatás 2013. évi hullámának elemzése. Budapest: TÁRKI, [http://www.tarki.hu/hu/research/gazdkult/2013/2013\\_zarotanulmany\\_gazd\\_kultura.pdf](http://www.tarki.hu/hu/research/gazdkult/2013/2013_zarotanulmany_gazd_kultura.pdf) (Letöltés dátuma: 2016.08.19.)

## Melléklet

### M1. táblázat. A 2015. évi migrációs válság főbb magyarországi eseményei – kronológia

---

2015. január 11.	Az első hivatalos állásfoglalás a Magyarországra történő bevándorlásról: Orbán Viktor miniszterelnök párizsi beszéde a Charlie Hebdo ellen elkövetett terrortámadás áldozatainak megemlékezése után: a gazdasági bevándorlás rossz, ezért Magyarország nem fog menedéjkjogot biztosítani a gazdasági bevándorlóknak
2015. április	A bevándorlásról szóló Nemzeti Konzultáció előkészítése, kérdőívek kiküldése a felnőtt lakosság számára, melyben a bevándorlással kapcsolatos véleményüket kérdezték. A politikusok egyre több bevándorlásellenes közleményt, nyilatkozatot adnak ki.
2015. május	„Nemzeti Konzultáció a Bevándorlásról”
2015. június	A kormány által finanszírozott, országos bevándorlásellenes plakátkampány, a Kétfarkú Kutya Párt bevándorlás párti plakátkampánya
2015. június 25–30.	Az új <i>grassroots</i> csoportok (MigSzol Szeged, Migration Aid, Segítsünk együtt a menekülteknek!) megalakulása
2015. július 13.	A magyar kormány megkezdi a határzár építését a szerb–magyar határszakaszon.
2015. augusztus 5–8.	Az ún. „tranzitónák” megnyitása a budapesti pályaudvarokon. A tranzitónákat a Fővárosi Önkormányzat támogatta, vizet, egészségügyi sátrat biztosítottak, de a Migration Aid önkéntesei üzemeltették.
2015. augusztus 8.	71 halott bevándorlót találtak a magyar határhoz közel, Ausztriában egy teherautóban.
2015. augusztus 25–29.	Egyeztetések egy központi tranzitóna létrehozásáról Budapesten, a Verseny utcában, mely az önkormányzat felügyelete alatt állt volna.

---

- 
2015. augusztus vége – szeptember eleje
- A budapesti pályaudvarokon fokozódik a feszültség, menedékkérők ezrei várják a lehetőséget, hogy Németország felé haladhassanak tovább. A feszültséget fokozzák a magyar hatóságok és a MÁV ellentmondó rendelkezései a tovább utazás feltételeiről (először egy menedékkérőt sem engednek a Németországba induló vonatokra, azokat sem, akik érvényes jeggyel rendelkeznek; néhány órával később azonban ismét felengedik őket, majd váratlanul az összes Németországba induló nemzetközi járatot törlik. Szeptember 3-án elindul egy vonat, a menedékkérők értesülései szerint Németországba, azonban a bicskei menekülttábornál a vonatot megállítják, a menedékkérőket pedig leszállítják.)
2015. szeptember 3–6.
- A Keleti Pályaudvarnál várakozó, Nyugat-Európába igyekvő migránsok elhagyják a Keleti Pályaudvart, gyalog indulnak Ausztria felé az M1-es autópályán. A kormány válaszul buszokat biztosít a menedékkérők számára, melyek közvetlenül az osztrák határra szállítják őket. A menetet önkéntesek és újságírók kísérték.
- Közben Erdő Péter, a magyarországi Katolikus Egyház feje olyan nyilatkozatot tesz, amely ellentétben áll a Pápa korábbi, migrációs válságot érintő állásfoglalásával, kiemelve, hogy az egyház helyesen nem nyújt szélesebb körű segítséget a menedékkérőknek.
2015. szeptember 8.
- László Petra, a szélsőjobboldali NITV operatőre elgáncsolta és fizikailag bántalmazta a rendőrök elől menekülő migránsokat.
2015. szeptember 15–16.
- Az ún. „röszkei csata”. A menedékkérők megpróbálták áttörni a határzárt és a rendőrsorfallat Röszkénél a lezárt szerb–magyar határ szerbiai oldalán.
2015. szeptember 17.
- A szerb–magyar határ lezárása.
2015. szeptember 21–23.
- Orbán Viktor parlamenti beszéde, miszerint „a kormány támogatta a civil szervezeteket” visszatetszést vált ki az önkéntesek és önszerveződő civil csoportok körében, mivel ők semmiféle állami támogatásban nem részesültek. A miniszterelnök csak a hivatalos segítség szervezeteket emelte ki, melyeket a szerb és a horvát határ lezárása után a kormány bízott meg a segítségnyújtással.
2015. október 16.
- A horvát–magyar határ lezárása, ezzel a Magyarországra történő tömeges bevándorlás megszűnése.
2015. november 4.
- A Fidesz aláírásgyűjtésbe kezd az EU migráns betelepítési kvóta ellen hirdetett népszavazás megszervezéséhez.
-