

**Evangélikus kríziskommunikáció országos és lokális szinten
a koronavírus idején**

Jelige: EV152

Utolsó módosítás dátuma: 2022. 09. 23.

Tartalomjegyzék

1. FEJEZET: A COVID19 világjárvány okozta válsághelyzet	3
1.1. Események az EU-ban.....	3
1.2. Magyarországi válaszingykedések.....	4
2. FEJEZET: Mi a kríziskommunikáció? – Krízis és kríziskommunikáció általánosán	5
2.1. A nem hagyományos értelemben vett krízis.....	6
2.2. Kríziskommunikáció-elméletek.....	8
2.3. A válság tökéletes lekommunikálásának módja	10
2.4. Krízis és PR	12
3. FEJEZET: Evangélikus Élet – országosan	14
3.1. Kríziskommunikáció egy kommunikációs munkatárs szemszögéből.....	14
4. FEJEZET: Lokális kríziskommunikáció a Pilisi Evangélikus Gyülekezetben.....	20
4.1. Természetes Forrásból – a lokális újság bemutatása.....	21
4.2. Címlap	22
4.3. Természetes Forrásból – a Forrás-rovat bemutatása	24
4.4. Bemutatkozunk, Gyermek Cseppek, Képes Beszámoló	28
4.5. Jövőkép.....	28
4.6. Visszatekintő	29
4.7. Palackposta.....	30
5. FEJEZET: Konklúzió és saját reflexió	32
5.1. Konklúzió	32
5.2. Saját reflexió, befejezés.....	34
Irodalomjegyzék.....	35
Ábrajegyzék	38
1. számú melléklet.....	39
2. számú melléklet.....	45

A koronavírus-járvány elterjedésének következtében életmódunk nagyban változott. Dolgozatomban ezen állításom igazolása elkerülhetetlen lesz, ugyanis ennek fényében kívánom vizsgálni a Magyarországi Evangélikus Egyház kommunikációját, érintőlegesen országos és leginkább lokális szinten. Lokális alatt saját városom evangélikus gyülekezetét, a Pilisi Evangélikus Egyházközséget értem. Elemezni kívánom azon kommunikációs csatornák tartalmát, melyeket az egyházvezetők felhasználtak a válság idején a kapcsolattartásra, és ezek között kiemelt szerepet kínálok a Pilisen megjelenő, Forrás címet viselő újságnak. Mindemellett összevetem a helyi és országos intézkedéseket is, azt vizsgálva, hogy mennyire voltak egységesek az intézkedések a járványhelyzet kialakulása alatt.

Elsődleges kérdésként azt fogalmazom meg, hogy fentebb említett lokális újságunk, mint kommunikációs csatorna, mennyiben járult hozzá a kapcsolattartáshoz a karantén idején, illetve megfigyelhetőek-e kríziskommunikációs eszközök a karantén alatt, valamint karantén végén megjelent cikkekben? Mindemellett arra is fényt kívánok deríteni, hogy milyen módon és mekkora mértékben jelenik meg a válságkommunikáció a vizsgált kommunikációs eszközök segítségével.

Hipotézisem szerint a kríziskommunikáció aspektusai leírhatóak ebben a helyzetben, közvetett módon történik a kríziskommunikáció a vizsgált területeken és nagyban hozzájárult a kapcsolattartáshoz. A leírhatóság fogalmára jelen kontextusban a számszerűsíthető szó is helytálló lenne, ugyanis kutatásomat annak fényében végzem, hogy egy új helyezetre adott válaszintézkedési eljárásra kialakult módszereknek egyelőre nincs neve, mégis bevált módszernek minősül és idővel általános eljárásnak is tekinthető.

Fontosnak tartom kiemelni, hogy jelen írásomban kizárólag az evangélikus egyház két fentebb említett helyszínét vizsgálom, tehát kutatásom helyszínét saját gyülekezetem és a Magyarországi Evangélikus Egyház országos budapesti irodája adja. A vizsgált intervallum pedig a COVID19-időszak, beleértve a karantént és az azt követő, későbbi korlátozásokat is.

Az első fejezetben a koronavírus-járvány főbb időpontjait tisztázom, amelyek tükrében a kutatásomat is végeztem. Mivel *világjárványról* beszélünk, elengedhetetlen, hogy uniós szinten is kitérjünk a problémára. A későbbiekben pedig az országos, majd az országos evangélikus, míg végül pedig a lokális járvány alatti kommunikáció kerül középpontba.

1. FEJEZET: A COVID19 világjárvány okozta válsághelyzet

Kutatásom során a helyi és országos intézkedések voltak számottevőek, ám hogy azokat megértsük, elengedhetetlen, hogy a problémára európai szinten is kitérjünk, mivel közvetlenül kapcsolódik az országos intézkedésekhez.

A koronavírus-járvány – avagy az MTA által javasolt, rövidített írásmód szerint: COVID19¹ – először Kína Vuhan városában jelent meg, 2019 februárjában.² Mi sem igazolja jobban a vírus újszerűségét és az ezzel járó bizonytalanságot, mint az, hogy egységes írásmód sem született róla. Ez természetesen elenyésző probléma a gyógy mód kutatása mellett, azonban egyike a rengeteg újonnan felmerült, valamint a mai napig felmerülő vitás kérdéseknek, melyeket a kialakult helyzet hozott magával. A Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézete által kiadott cikk szerint hivatalos helyesírási szabály nem született a járvány nevére.³ Ez lehet az oka annak is, hogy az Európai Unió Tanácsának hivatalos weboldala használja mind a COVID-19, mind a kötőjel nélküli megnevezést.⁴ Az egységesség kedvéért dolgozatomban ezek alapján a továbbiakban rövidítés esetén a COVID19 formát használom.

1.1. Események az EU-ban

A járvány kevesebb, mint egy év alatt áterjedt Kínából Európába is. 2020. március 2-án az Egészségügyi Tanács alkalmazta a politikai szintű integrált válságelhárítási mechanizmust (IPCR), teljes körben. Az eljárás hatáskörébe vitathatatlanul beleesik az újonnan fellépő járvány, ugyanis olyan helyzetekben alkalmazzák ezt a radikális válságkommunikációs lépést, amikor „a több ágazatot is érintő komoly válságok uniós szintű politikai fellépést igényelnek”⁵. Ennek köszönhetően kezdődött meg a válaszintézkedések kidolgozása és előkészítése. Ezek alapján elmondhatjuk, hogy a krízisre korszerű eljárás uniós szinten sem volt, azonban egy nagyobb halmaz, azaz az IPCR létezett, amely alapján a szakemberek el tudtak indulni egy helytálló eljárás kidolgozásában. Hátránya azonban egy válsághelyzetnek, hogy kevés idő áll

¹ Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézete. *helyesírás.mta.hu*. 2020. augusztus 23. <https://helyesiras.mta.hu/helyesiras/blog/show/covid19-ajanlas>

² Az Európai Unió Tanácsa. „Európai Tanács.” *Az EU válaszintézkedései a COVID19-járványra*. 2019-2022. <https://www.consilium.europa.eu/hu/policies/coronavirus/timeline/>

³ MTA, 2020

⁴ Az Európai Unió Tanácsa, 2019-2022

⁵ „Európai Tanács” *Sajtóközlemény – COVID-19: az elnökség a válságelhárítási mechanizmus teljes körű aktiválásával fokozza az uniós szintű fellépést*. 2020.. március 2. <https://www.consilium.europa.eu/hu/press/press-releases/2020/03/02/covid-19-outbreak-the-presidency-steps-up-eu-response-by-triggering-full-activation-mode-of-ipcr/>

rendelkezésre, pláne, amikor egy új biológiai mutációról beszélünk, amely az egész emberiség életére kihatással bír. Az első vakcina engedélyezésére, forgalomba hozatalára 2020. december 21-én került sor.⁶

1.2. Magyarországi válaszingykedések

2020 tavaszán a COVID19 elérte Magyarországot is. Első és legfontosabb intézkedése az országnak egy állandó Operatív Törzs felállítása volt, mely mindennap ülésezett és tájékoztatott. Először csak a felsőoktatási intézmények álltak át az online térre, március 16-án azonban már minden oktatási intézmény. Teret kapott a távmunka (home office) is, mely a szintén ebben a hónapban érvénybe lépő a kijárási korlátozáshoz köthető. Ezeken kívül még számos radikális korlátozást kellett bevezetni, ilyen volt többek között, hogy a 65 év felettek csak délelőtt 9 és 12 óra között vásárolhatnak, viszont akkor csak ez a korosztály, a maszk viselése, hogy a vendéglátóhelyek kizárólag elvitelre dolgoznak, a rendezvények szüneteltetése, sőt, az istentiszteletek és egyéb egyházi alkalmak látogatásának tiltása is, melyre kutatásom fókuszál.⁷ Az úrvacsoravétel tiltása ráadásul már 2020 februárjában be lett vezetve, ebből is látszik, milyen nagymértékben próbálta az ország megelőzni a kialakulóban lévő helyzetet.⁸ Teljes mértékben azonban megelőzhetetlen volt a probléma és csak idő kérdése volt, mikortól kell radikálisabb korlátozásokra számítanunk.

A fejezet összegzése

A koronavírus-járvány legradikálisabb korlátozásai 2020-ra tehetők. 2022-re – ha nem is teljesen, de – javarészt visszaállt az élet, habár még mindig érezhető az elmúlt két év hatása, valamint a korlátozások közül még jónéhány érvényben van, még ha csak enyhített változatról is beszélünk.⁹

A tájékoztatás alapján a leghatékonyabb védekezési forma, az oltás(ok) felvétele, melynek életkori határa jelenleg 5 év. Ehhez köthető az oltási igazolvány, mellyel a rendezvények már látogathatók. Jelenleg az ötödik hullám zajlik, és 6 féle védőoltás érhető el Magyarországon, melyek egyikének felvételére szüntelenül ösztönzik a lakosságot, többek

⁶ Az Európai Unió Tanácsa 2020.

⁷ MTI. *Tájékoztató oldal a koronavírusról*. 2020-2022. <https://koronavirus.gov.hu/intezkedesek>

⁸ Szöllősi István Sándor, kérdező: Gábrisich Anita. *Interjú Szöllősi István Sándor (SzIS) pilisi lelkésszel* (2021. december 27), 1. számú melléklet

⁹ Tájékoztató oldal a koronavírusról 2022.

között munkahelyi, iskolai, egyházi¹⁰ és országos szinten is. Ezek, a hivatalos tájékoztató alapján¹¹:

- Pfizer-Biontech
- Moderna
- Szputnyik
- AstraZeneca
- Sinopharm
- Janssen

Az említett vakcinák között olyan is szerepel, amelyet már 2020 decemberében, azaz kevesebb, mint egy évvel a vírus magyarországi megjelenése után forgalmaztak. Az enyhülés tehát végsősoron a tudomány gyorsaságának köszönhető és – reményeik szerint – az egyház tagjainak sem kell még egyszer otthon, egyedül tölteni a húsvétot.¹²

2. FEJEZET: Mi a kríziskommunikáció? – Krízis és kríziskommunikáció általánosan

Mielőtt rátérnék a gyakorlati alkalmazásra, először közelítsük meg elméleti síkon a kríziskommunikáció fogalmát, beleértve a fajtáit is, melyek alapján a későbbiekben hipotézisemre igyekszem választ találni. Az elméleti alapok tisztázása segít kategorizálni az evangélikus egyház által felhasznált válságkommunikációs eszközöket. A fejezetben körbejáróm a krízist, mint jelenséget, szót ejtve a tipológiájáról, főbb szervezeti tulajdonságairól és a megoldás menedzseléséről, valamint kitérek a kríziskommunikáció fogalmára, csoportjaira, eszközeire. Fontos szempont azonban, hogy a krízis és kríziskezelés is a gyakorlatban gyökerezik, azaz elméleti síkon történő elemzése nehéz és átfogó.¹³

¹⁰ Zászkaliczky Anna Eszter, kérdező: Gábrisich Anita. *Interjú Zászkaliczky Anna Eszterrel, az Országos Evangélikus Iroda kommunikációs munkatársával* (2022. február 24), 2. számú melléklet

¹¹ „Tájékoztató oldal a koronavírusról.” *Aktuális – Általános tudnivalók a járványügyi helyzetről, az oltásról, a vakcinákról és az intézkedésekről*. 2022.. január 28. <https://koronavirus.gov.hu/aktualis>

¹² 2. sz. melléklet, 7. oldal

¹³ Tanács János és Zemplén Gábor „Válság, kommunikáció, érvelés – Kríziskommunikáció argumentáció - elméleti nézőpontból.” Szerkesztette: Tanács János-Zemplén Gábor. *Jel-Kép Kommunikáció, közvélemény, média*, január 2015.: 1. oldal

2.1. A nem hagyományos értelemben vett krízis

Vállalati világban vizsgált krízisek kapcsán a szó mindennapi használatától el kell rugaszkodnunk. Noha első asszociációra egy pejoratív kifejezésnek hangzik, kedvező változást is hozhat az adott cégnek¹⁴ – természetesen többnyire az ismétlődő vagy kiszámítható szituációkat szem előtt tartva. Pintér Dániel Gergő tanulmánya alapján a vállalati krízisek közös tulajdonságai, hogy bizonytalanságkeltőek, mivel egy bevett vagy megszokott kommunikációs séma megváltoztatását indukálják, veszélybe sodorják a szervezet hírnevét, imázsát és kapcsolatait, esetlegesen negatív visszhangot keltenek a vállalat környezetében, valamint gyakorlati lebonyolításuk többnyire szubjektív ítélőképességet és menedzsmentet igényel. Hátrányt jelentenek olyan mindennapi vállalati életet lassító folyamatokban, mint a produktivitás csökkenése vagy megszűnése, információ áramlásának befolyásolása, okozhatnak anyagi és szervezeti reputációs károkat, mindemellett a vállalati célokat is veszélyeztetve.¹⁵

Somogyvári Márta szerint a kríziseket társadalomtudomány szempontjából a következő kategóriákba sorolhatjuk, melyek egyénileg és kombinált módon is jelen lehetnek:

- döntéselméleti
- rendszerelméleti
- strukturális perspektívából vizsgálva

A *döntéselméleti* síkon meghatározott kríziseknél az idő a legnagyobb tényező. A Somogyvári Márta által leírt definíció alapján a krízis maga ebben az esetben egy döntés következtében létrejött, stabilnak nem mondható pillanat, melynek időtartama változó és valamilyen sürgősen szükséges végkifejlethez vezet.

Rendszerelméleti megközelítés esetén Somogyvári szerint a problémát nem lehet megoldani a szervezet életében megjelenő szokásos mechanizmusokkal, mivel alapból a rosszul működő folyamatokból keletkezik a krízis. Ilyen téren ez a megközelítés a felmerülő problémát hosszútávú és előre megjósolható folyamatként kezeli.

¹⁴ Somogyvári Márta. *A vállalati publicisztikai krízisek és az alkalmazott kríziskommunikációs stratégiák*. Pécs, 2004., 26. oldal

¹⁵ Pintér Dániel Gergő. *A Szituációs Kríziskommunikációs Elmélet és a Kommunikációs Keretelés Elmélet kapcsolódási pontjainak, korlátainak és fejlesztési lehetőségeinek feltárása a 2016-os budapesti robbantással kapcsolatos rendőrségi sajtótájékoztató médiaelemzése során*. Budapest, 2020. március, 26-28. oldal

Strukturális szemszögről akkor beszélünk, amikor a vállalat és a környezet nem fér össze és ez az inkompatibilitás krízist eredményez. Ebben az esetben a kapcsolatok vannak hatással a krízis kialakulására.¹⁶

Krízis bármikor és bármilyen formában felléphet. A krízismenedzsment feladata, hogy felkészüljön „arra a bizonytalanságra és azokra a változásokra, amelyek a krízisszituációval járnak”¹⁷, ami a különböző válságok változatos mivolta mellett csak megközelíthető, és hibátlanul nem megvalósítható, de kategorizálással, avagy a problémát nevének nevezve, máris sokkal megközelíthetőbb. Somogyvári az alábbi szempontokra hivatkozik ilyen téren:¹⁸

- krízis oka
- ideje
- megoldásának módja
- strukturális tulajdonságok

Az előbb felsorolt kategóriákat párhuzamba állítva, valamivel pontosabban meghatározhatjuk a krízisek mivoltát:

Idő, észlelés	Krízis oka	Megoldásának módja
Hirtelen vagy lappangó	Endogén/exogén	Normál súly
Operatív vagy stratégiai	Humántechnológiai/gazdasági ok	Soft landing/quick take-off

1. táblázat: Krízisek tipológiája¹⁹

Krízis *oka* lehet endogén – belső – vagy exogén – külső, vállalat környezetétől függő – esemény. Exogén krízis esetében nehezebb vagy nem lehet megelőzni a krízist.

A válság *időintervalluma* jelen kontextusban az, amit az észleléstől a bekövetkezésig vizsgálunk. Ez alapján különböztetünk meg hirtelen – látható jel nélküli, gyors, általában exogén – és lappangó –lassabb, észrevehetőbb – kríziseket.

Megoldási mód terén operatív és stratégiai krízisekről beszélünk. Az operatív krízisek a vállalat csak egy részét érintik, így az egész szervezet működésére nem terjednek ki, azonban

¹⁶ Somogyvári 2004, 26-27. oldal

¹⁷ Somogyvári 2004., 28. oldal

¹⁸ Somogyvári 2004, 28-30. oldal

¹⁹ Somogyvári 2004, 33. oldal

utóbbi, mivel ennek ellentéte, nem csak hogy az egész intézményre hatást gyakorol, de akár hosszú távú következményei is lehetnek. Noha a két fogalom ellentétes, nehéz meghúzni kettejük között a határvonalat, viszont Somogyvári szerint szükségszerű a krízis megoldásának érdekében. Ez fogja ugyanis kirajzolni, hogyan lehet nekilátni a válság menedzselésének, elég lesz elszigetelni a problémás divíziót – soft landing – vagy az utóbbi eset áll fenn és radikális – quick take-off – változtatásokra van szükség a szervezet életében? A megoldás módjához hozzátartozik még a krízis súlyosságának megállapítása, mely többnyire szubjektív tapasztalatokra támaszkodik.²⁰

A krízis pontos körülhatárolásának célja, hogy a kríziskezelő átlássa, milyen feladatai lesznek, sémákat, ún. krízismodelleket alkosson.²¹ Krízis esetén az emberek válasza várakozás a vállalattól, viszont nem mindegy, hogy „mikor, mit, milyen stílusban és milyen csatornán”²² közöl a kommunikátor. A helyzethez való alkalmazkodás során, a gyors és hiteles reagálás az, ami szükségszerű.²³ Ezek tudatában térjünk rá a krízis lekommunikálásának módjára!

2.2. Kríziskommunikáció-elméletek

A kríziskommunikáció a PR egy eszköze²⁴, melyre a 2000-es évek elejétől fordítanak külön szakembereket²⁵ és egyéb erőforrásokat.²⁶ A globalizációnak köszönhetően rengeteg lehetőség nyílt vállalati téren is mindenki számára, ám minél szélesebb körben érünk el fogyasztókat, annál nehezebb lépést tartani és hiba esetén korrigálni. A különböző krízisforgatókönyvek létrehozása nagyban hozzájárul a szervezeti élethez, olyan értelemben, hogy az ismétlődő kríziseket a már bevett módszer segítségével egyszerűbb hárítani, vagy hasonló válság felmerülésekor egy másik megoldást is át lehet emelni.²⁷ Gyakorlati alkalmazása nagyvonalakban így történik, most azonban lefektetem, milyen elméleti alapjai lehetnek a szóban forgó fogalomnak, majd kitérek ezek csoportosítására és a jó kommunikátor tulajdonságaira. Az elméleti alapokat azért kívánom lefektetni, hogy ezek által igazolni vagy cáfolni tudjam azon hipotézisemet, hogy a válságkommunikáció eszközei megfeleltek valamely

²⁰ Somogyvári 2004, 30-33. oldal

²¹ Somogyvári 2004, 33. oldal

²² Pintér 2020, 31. oldal

²³ Pintér 2020, 31-32. oldal

²⁴ Somogyvári 2004, 35-36. oldal

²⁵ Pintér 2020, 31. oldal

²⁶ Tanács és Zemplén 2015., 1. oldal

²⁷ Tanács és Zemplén, 2015., 1-2. oldal

– vagy akár több – elméleti elemnek, és ha így volt, ezek alkalmazása kimondatlan maradt az evangélikus egyház COVID19 járvány alatti kommunikációjában.

Kríziskommunikáció terén a legnépszerűbb elméletek – melyekre Somogyvári²⁸, valamint Tanács és Zemplén kutatásai²⁹ is hivatkoznak – a következők:

- védőbeszédelmélet (Apology Theory)
- IRT (Image Restoration Theory)
- megújulás elmélete
- SCCT (Situational Crisis Communication)
- ICT (Issue and Crisis Management)

A *védőbeszédelmélet* (Apology Theory) elsősorban a reputáció és az imázs helyreállítását és védelmét szolgálja. Az elmélet ügyvédi védőbeszédhez hasonlatos, módszerei az újradefiniálás és a leválasztás. Az újradefiniálás előre bejósolhatatlan válság indokával veszi le a felelősséget a szervezet válláról, míg a másik eszköz áthelyezi azt, személyi mulasztásra hivatkozik. Az eszközök alkalmazása nem zárja ki a bocsánatkérést sem.

Az *imázs helyreállításának elmélete* az apológia elméleténél valamivel rugalmasabb, mivel alapból a szervezet számára kritikus helyzetben is elérhető kommunikációs eszközökből gazdálkodik. Alapvető elemei a tagadás, minél kevesebb felelősségvállalás a kitérés módszerével és minél kevésbé támadó jellegűnek lenni és bocsánatot kérni az esetleges kellemetlenségekért.

A *megújulás elmélete* elsősorban nem a mentegőzésre és a bocsánatkérésre helyezi a hangsúlyt, hanem abból gazdálkodik, amiye van alapon igyekszik minél pozitívabban alakítani a jövőt és kihasználni minden olyan lehetőséget, ami ehhez hozzátehet. Egyik eszköze, hogy kompenzál és a sértetteken, krízist elszenvedőkön segít és támogatást nyújt, ahol tud. Ennek köszönhetően optimista módon lehetőséget lát a krízisben, azonban stabil szervezeti-etikai háttér szükségeltetik a megvalósulásához.³⁰

Szervezetek vizsgálatánál elkerülhetetlenül előkerül a stakeholder kifejezés, melyet a továbbiakban dolgozatomban is használni fogok, ám előtte definiálom. Dr. Heidrich Balázs és Dr. Szegedi Krisztina kutatása alapján a szó első használatakor – 1963 – azokra a szereplőkre utalt, akik nélkül a vállalat nem tudott volna fennmaradni. A fogalom mai használata

²⁸ Somogyvári 2004

²⁹ Tanács és Zemplén 2015.

³⁰ Tanács és Zemplén 2015., 1-4. oldal

tulajdonképpen változatlan, Dr. Heidrich Balázs és Dr. Szegedi Krisztina Freeman definícióját használja. Szervezet életében minden érintettet jelent, „»minden olyan csoport vagy egyén, aki befolyásolhatja a szervezet célmegvalósítását vagy érintve van abban«”³¹

Az *szituációs kríziskommunikációs elmélet* (SCCT) nem a kommunikátort helyezi központba, hanem a befogadót. Kevésbé fókuszál a kommunikált üzenet révén létrejött változásra, leginkább a jelent vizsgálja, hogy mennyire sikeres és hatékony az, amit kommunikál. Ezáltal kap viszonyítási alapot a fogyasztóktól. A krízist a befogadó nézőpontjából vizsgálja, méghozzá a probléma forrását keresi ebből a szemszögből – kit gondol felelősnek a szervezeti életen kívüli stakeholder? Tanács és Zemplén a következő szempontokat gyűjtötték az alapján, amit a befogadó láthat: a szervezet áldozat, nem szükséges nagy szintű felelősségvállalás, baleset történt, szükséges felelősségvállalás, de nem számottevően, vagy szándékos beavatkozás következtében adódott krízis, mely esetben komoly veszélyben van a szervezet reputációja és a felelősségvállalás mércéje is kimagaslik. Az SCCT a *tematizálás*, (ICT vagy Agenda Setting) elméletéből származik³², mely arra arra a kérdésre keresi a választ, hogy „egy adott válságot mi tesz közérdekűvé; hogyan válik a média napi témájává és milyen eszközökkel vehető le a tömegmédia »terítékéről«”³³

2.3. A válság tökéletes lekommunikálásának módja

A kríziskommunikáció-elméleteket induktív és deduktív módhoz hasonlóan csoportosíthatjuk közlő- és befogadó-centrikusnak, ez utóbbi tagjai az ICT és az SCCT. Bármely csoportról is beszéljünk, a fogyasztókat nem hagyhatjuk figyelmen kívül – ez duplán igaz a befogadó-centrikus elméletekre. Egy idő után adaptálódnak a válsághoz, ám ez nem azt jelenti, hogy teljes mértékben megfeledkeznek róla. Néhány héttel később már nem magát a krízist tartják központi témának, hanem hogy ki érte a felelős. Elvárás a kommunikátor felé, hogy ezzel az igénnyel tisztában legyen, ugyanis ez is a folyamat része. A következő lépés a kríziskommunikáció és a helyzet összevetése a nyilvánosság által, először csak a stakeholderek közegeiben, ahol megszületik a norma, azaz a helyesnek gondolt értékelés. Ez fog a nagyobb nyilvánosságnak viszonyítási alapot adni a helyzetről. Ez a visszacsatolási folyamat teszi szükségsszerűvé a krízisekre adott válaszok egyediségét – egy idő után vagy új stratégiát kell kitalálni, vagy olyan lappangó hiba tör felszínre, ami radikális változtatásért kiált. A szervezet számára ez

³¹ Dr. Heidrich Balázs, és Dr. Szegedi Krisztina. *Szervezeti kultúra, üzleti etika*. 2004., 32. oldal

³² Tanács és Zemplén, 2015., 1-4. oldal

³³ Pintér 2020, 35. oldal

rugalmasságot ír elő, ugyanakkor egyfajta sémát is ad, ugyanis a korábbi válságok lekommunikálására adott reakciók alapján – ha felületesen is, de – kiismerhető a nagyközönség és az, hogy egy-egy ilyen szituációra és kommunikációs módra miként fognak reagálni, legyen bármennyire egyedi a válság.³⁴ Felmerül a kérdés, hogy ez abban az esetben is igaznak bizonyul-e, amikor egy addig nem látott életmódváltásra kerül sor, a koronavírusnak betehetően? Erre a kérdésre és az ebben a bekezdésekben taglaltakra a következő fejezetben kívánok választ találni a vizsgált gyakorlati megoldásokat figyelembe véve.

Tanács és Zemplén szerint a különböző válságok kommunikálása alakítja, hogy hogyan fogunk viszonyulni a következő krízis kommunikálásához, kapunk egyfajta társadalmi krízis-tudatot. Ahogyan egy vállalatnak, úgy egy állami intézménynek is – mint az egyház – szüksége van a reputáció fenntartására, a kapcsolatra a nagyközönséggel.³⁵ Egy szervezet lokális megjelenése hatással van globális mivoltára is³⁶, hiszen a helyi – esetünkben pilisi – lakosoknak megítélését az országos egyházzal saját gyülekezetük imázsa fogja alakítani. Ennek kapcsán tudható be például az országos iroda azon lépése, hogy állandó jelleggel teret engedett az iroda egy kommunikációs munkatársnak is 2021 szeptemberében, a karantén után. Volt szerencsém interjút készíteni Zászkaliczky Anna Eszterrel, a Magyarországi Evangélikus Egyház országos budapesti irodájának egyetlen kommunikációs munkatársával, aki nemrégiben, az első karantén után kezdte kamatoztatni tudását.³⁷

Számottevő szempont a szervezet részéről, hogy mennyire gyorsan tudja elkezdni a krízis lekommunikálását. Rövid időn belül kell pontos és hiteles tájékoztatást mondani, ráadásul a megfelelő helyen és időben. Mindezek mellett a kommunikátor személye sem másodrendű, hitelesnek kell lennie. Előny, ha a kommunikátort ismeri a nagyközönség, de nem automatikus győzelmet jelent.³⁸ Somogyvári Márta szerint a legfontosabb tényezők, hogy ki szabályozza a kommunikációt, ki kommunikál és miért, mennyire hiteles a kommunikáló fél. Az esetek nagy részében több kommunikátorra is szükség van³⁹ – ez a Forrás cikkeinek elemzésénél is meg fog mutatkozni.

³⁴ Tanács és Zemplén 2015., 5-6. oldal

³⁵ Sirkó Márta, és Keller Krisztina. „Turisztikai válságkommunikáció a hazai üzleti szállodákban a koronavírus-járvány idején.” *Jel-Kép*, 2021.: 1-19., 3. oldal

³⁶ Tanács és Zemplén 2015., 6. oldal

³⁷ 2. sz. melléklet, 1. oldal

³⁸ Tanács és Zemplén 2015., 5-6. oldal

³⁹ Somogyvári 2004, 51. oldal

Kontrolláció alatt Somogyvári azt érti, hogy a krízis kontrollálhatatlan bekövetkezése mellett a külvilág felé áramló információkat nem szabad őrizetlenül hagyni, ezáltal nem csak ellenőrizheti, hanem alakíthatja is a vállalat válság utáni imázsát. Amellett, hogy a nyilvánosság számára nem idegen a kommunikátor, a kommunikátor számára sem lehet idegen a nagyközönség.⁴⁰ Ismernie kell a választott szóvivőnek, hogy azoknak, akiknek kommunikál „milyen érdekeik és szükségleteik vannak”⁴¹. Mindezek mellett mindig jelen kell lennie, éppen ezért tökéletes szóvivő nem létezhet. Egy válsághelyzetben a szervezetnek több kommunikátora is kell, hogy legyen – esetünkben a Forrás cikkeinek írói is kommunikátorok lesznek.

Hitelesség szempontjából a szaktudás a legfontosabb, ezt a szervezetben betöltött pozícióval állítja párhuzamba a nagyközönség, olyan értelemben, hogy minél magasabb pozíciót tölt be az adott személy, annál inkább gondolják alkalmasnak az egész szervezet képviselőjére és annál inkább képviseltetve érzik magukat is – hiszen, ha egy vezető törődik a fogyasztókkal, akkor az azt jelenti, hogy a cég törődik a fogyasztókkal.⁴² Az evangélikus egyházra ez a készített két interjú alapján igaz, megfeleltek a hitelesség kérdésének, a cikkek és a válaszreakciók mind-mind első kézből kerültek a nagyközönség asztalára.⁴³⁴⁴

Szükség van különböző *kommunikációs csoportok kialakítására* is a befogadók körében, nem mindenkit lehet ugyanis elérni az online térben. Ez egyfajta biztonságot generál az üzenet célba érésének kapcsán és teret ad a szervezet és a külső stakeholderek dialógusának. A csoportok kialakításánál figyelniük kell a befogadók érdekeit, szükségleteit, nézeteit, attitűdjeit, korábbi reakciójukat a vállalathoz köthető múltbeli kommunikációs sémákra és a vállalat életében betöltött szerepüket, azaz, hogy kulcs-stakeholderek-e.⁴⁵ A Pilisi Evangélikus Egyházközség munkacsoport alapú működése is például ennek az eszköze.⁴⁶

2.4. Krízis és PR

Ha a krízisre a Public Relations szemszögéből tekintünk, a folyamat a következő négy pont alapján zajlik:⁴⁷

⁴⁰ Somogyvári 2004., 52-54. oldal

⁴¹ Somogyvári 2004, 52. oldal

⁴² Somogyvári 2004., 51-54. oldal

⁴³ 1. sz. melléklet

⁴⁴ 2. sz. melléklet

⁴⁵ Somogyvári 2004., 55. oldal

⁴⁶ 1. sz. melléklet, 3. oldal

⁴⁷ Somogyvári 2004, 35-36. oldal

- téma menedzselése
- megelőzés tervezése
- krízis és annak lekommunikálása
- krízis utáni állapot

Az első lépés a környezet információinak összegyűjtése és a stratégia megtervezése. Ez után következik a prevenciós fázis, a kommunikációs folyamatok kidolgozására fókuszál, továbbra is figyelemmel kísérve a környezetet. A krízis lekommunikálása akkor lesz sikeres, ha sikerül elkerülni a negatív sajtót. Hasonló lépéseket foglal magába az ún. posztkrízis is, mely tulajdonképpen a nyomon követés fázisa, informál, figyeli a környezet reakcióit, ápolja velük a kapcsolatot.⁴⁸ Krízis utáni állapotról nehezen beszélünk COVID19 idején, azonban a folyamatok ettől függetlenül nyomon követhetőek, ha a közönséggel fenntartjuk a kapcsolatot. Erre szolgált a karantén alatt a lokális pilisi evangélikus lap is, a Forrás, mely szintén PR eszköznek minősül. Esetünkben a második pont, azaz a megelőzéstervezés maradt ki, viszont a helyzet romlásának megelőzése érdekében, a karantén folyamán történő tartalomgyártás valamilyen szinten ide sorolható, elvégre a további kríziseket akarták enyhíteni vagy elkerülni.

A fejezet összegzése a járvány és az egyház kapcsolatának tükrében

Mindezt a koronavírusra levetítve elmondhatjuk, hogy kétségkívül kríziskommunikációról beszélünk a járvány alatti időszakban, ahonnan a felkészülés fázisa az első karantén előtt kimaradt, ugyanis az elsőre szokatlanak tűnő szabályok és a megoldások is újonnan születtek. Az információ, az egyházat érintő hírek átadása, áramoltatása nem szűnhetett meg, el kellett juttatni a gyülekezetekhez. Esetünkben nem ideillő a „céges bocsánatkérés”⁴⁹ fogalma, elvégre egy világjárványért nehéz bocsánatot kérni, azonban a válságkommunikáció a természeti katasztrófákra is kiterjed⁵⁰. Talán a COVID19, mint járvány, ehhez a fogalomhoz áll legközelebb – egy hosszútávú természeti katasztrófa, aminek társadalmi hatásaira (bezártság, távmunka), nem volt elég felkészülési idő, ahol a kommunikációs csatornákat ennél finomabban ki lehetett volna dolgozni. A kríziskommunikáció időtartama megnövekedett, és ahogy a társadalom krízis-tudata fejlődött és mindenki asszimilálódni tudott a helyzethez, informálásra akkor is szükség volt, így az egyház reputációja nem feltétlenül volt veszélyben, ellenben az olyan kialakult kommunikációs csatornák, mint például az online tér, nagyban

⁴⁸ Somogyvári 2004., 35-36. oldal

⁴⁹ Tanács és Zemplén 2015., 5. oldal

⁵⁰ Uo.

befolyásolta a gyülekezet életét.⁵¹ A későbbiekben ezt kívánom elemezni az ebben a fejezetben lefektetett elméleti alapok segítségével.

Társadalomtudományi szempontból a három korábban említett kategória – döntéselméleti, rendszerelméleti, strukturális megközelítés⁵² – kombinált módon jelenik meg, mivel a koronavírus-krízis nem egy kommunikációs hiba, hanem egy olyan állapot, ami fenntartja az esélyét a kommunikációs hibák létrejöttének, melyeknél tényező az idő és a pillanat stabilitása, egy idő után a kommunikációs folyamat és annak hatásai is megjósolhatóak lesznek, illetve a kapcsolatok is hatással vannak a szituáció alakulására.

COVID19 esetében hirtelen bekövetkező, exogén és stratégiai krízisről beszélünk. Felkészülési idő nem volt az online átállásra, a válság a szervezeten kívül álló okokból adódott, a szakirodalom természeti katasztrófa példájához legközelebb állva, illetve olyan válságról beszélünk, ami nem csak egy-egy divíziót, hanem az egész szervezet változását megkövetelte.

3. FEJEZET: Evangélikus Élet – országosan

Ebben a fejezetben az országos szintű evangélikus kríziskommunikációt elemzem. Az elemzés során segítségemre lesz a Zászkaliczky Anna Eszter kommunikációs munkatárssal készített interjúm, valamint az általa említett, Magyarországi Evangélikus Egyház által használt felületek és eszközök, melyek használatát Zászkaliczky Anna segített lebonyolítani egyes gyülekezetekben.

3.1. Kríziskommunikáció egy kommunikációs munkatárs szemszögéből

A kommunikációs munkatársi poszt kevesebb, mint kettő éves az országos budapesti irodában, tehát a COVID19 alatt jött létre. Eredetileg a 2019-es népszámlálás lebonyolítására kerestek valakit, aki menedzselné azt, ám az időszak bebizonyította, hogy erre a posztra bizony egyéb helyzetekben is lehet szükség. Elsődleges feladata az információáramoltatás a közösségi és rádiós felületeket kezelő Luther Kiadó, valamint az ország gyülekezetei közt. Zászkaliczky Anna hídként definiálta munkakörét: a különböző projektek kommunikációs részét ő bonyolítja le, összeköti az egységeket. Az első két karantén után most már elmondása szerint a hirtelen jövő online átállás is kivitelezhető lenne.⁵³

⁵¹ 1. sz. melléklet

⁵² Somogyvári 2004, 26-27. oldal

⁵³ 2. sz. melléklet 1. oldal

Motiváció tekintetében megvannak az előnyei és természetesen a hátrányai is az időszaknak. A hibrid forma megjelenése például sok szempontból jelenthet előnyt a dolgozóknak, hiszen ez a munkahelyi rugalmasságot biztosítja, ami motivációt is eredményezhet, elvégre szabadon oldhatja meg a munkatárs a rábízott feladatot. Azonban egy egyházi munkahelyen az interjú alapján szükségesek az emberi kapcsolatok. Mindemellett a kreativitás is háttérbe szorul. Zászkaliczky Anna szerint látható a különbség az eredményben, amikor online és amikor élőben történik a munkavégzés vagy megbeszélés. Végősoron az élő munkavégzést részesíti előnyben ezen a téren.⁵⁴

A kríziskommunikáció alatt központi kérdés volt, hogy hogyan legyenek tartva az istentiszteletek, legyen-e úrvacsoravétel, és ha igen, milyen formában, illetve mi vonatkozzon az istentiszteletekre, sőt, továbbmenve, nyitva legyen-e egyáltalán a templom – összegezve, a fizikai részekre koncentrálna mik legyenek a korlátozások. Az éppen aktuális szabályokat püspöki körlevelek által juttatták el a gyülekezetekhez, ez volt az a hivatalos csatorna, amin a lelkészek országszerte értesülhettek az egységes szabályokról.⁵⁵ A püspöki körlevél egy bibliai igét és valamilyen releváns illusztrációt is tartalmazhat az információk mellett, külalakja tartalmától függ. Mindemellett nyilvános, az evangélikus.hu-n bárki által hozzáférhető. A



1. ábra Illusztráció a 2021 április 15-i evangélikus püspöki hírlevélből

templomnyitás hírének egy nagyon beszédes képet jelentettek meg. A fotó azért egy beszédes kríziskommunikációs eszköz, mert rengeteg jelentéstartalmat biztosít a befogadó számára. Az itt kiragadott ábrázolás a templomnyitás hírének jelent meg és mindent tartalmaz, ami az evangélikus egyházhoz abban az időszakban köthető volt: az online átállást, a templom kinyitásának a beérkező fény hatására boldog pillanatát a lelkész által, valamint az evangélikus címet. A hírlevél elsősorban a lelkészeknek szól, elvégre a benne szereplő utasítások alapján folytatták munkájukat, ám az országos irodában a hírlevél kiküldésekor szem előtt tartották azt a lehetőséget, hogy a befogadó, tehát a lelkész azonosulni tudjon az olvasottakkal és a választott illusztrációval.⁵⁶

⁵⁴ 2. sz. melléklet 2-3. oldal

⁵⁵ 2. sz. melléklet 3. oldal

⁵⁶ MEE Püspöki Tanácsa. „Evangélikus.hu.” Püspöki körlevél: Májustól személyesen is megélhetjük az istentiszteleti közösséget. 2021. április 15.

Zászkaliczky Anna online hittanoktatás kapcsán a Digitalis Projectet hozta fel példának, mely egy hatalmas digitalizációs hullámot foglalt magába tananyag tekintetében. Erre a kommunikációs csatornára rengeteg időt fordított az oktatási osztály, a hittan anyagot is beleértve, „rengeteg online tananyagot lefejlesztettek, a pedagógusokat képezték erre, eszközöket kaptak, több mint százharminc animáció készült el” a projekt keretein belül.⁵⁷ Az oktatásra országos szinten találtak megoldást.

Az interjú alapján a gyülekezet számokban is megszenvedte, illetve még 2022-ben is szenved a vírus okozta létszámcsökkenést. Zászkaliczky Anna szerint „nagyon sok gyülekezeti közösség nagyon megszenvedte ezt az időszakot. Számszerűen sok gyülekezetben kevesebben vannak, vagy azért, mert elszoktak, vagy azért, mert mondjuk az idősebb gyülekezeti tagok nem mernek annyira közösségbe menni, ezt nyilván nehéz megmondani.”⁵⁸ A gyülekezeti tagok hiánya országos és – amint azt később látni fogjuk – lokális szinten is jelen van. Az interjú alapján erre a hiányra a gyülekezeteknek a későbbiekben is oda kell majd figyelnie, elvégre gyülekezetek élete múlhat rajta és nem tűnik el akkor sem, ha minden szabályozás feloldódik.⁵⁹

A krízis alatti elérhetőség mind az irodán belül, mind a gyülekezet felé fontos szempont volt, a krízis alatt is. Hiányosságnak nevezhető, hogy országos szinten túlságosan egyben látják a képet, azonban ez egyúttal teret nyitott a lokális közösségek szuverenitásának. Zászkaliczky Anna erre a jelenségre azt hozta példának, amikor egy roll-up grafikai tervet kértek tőle, ennyire részletesen országosan nem folytak és gondoltak bele a lokális gyülekezetek életeibe. „A gyülekezet a lelkész valósága, de hogyha ők nem érzik magukat elég nyitottnak, hogy ezt mondják, akkor ezek nyilván nem jutnak el”⁶⁰ az országos iroda dolgozóihoz. A továbbiakban is elérhetőek szeretnének lenni és ezt szeretnék éreztetni is, hogy kétirányú kapcsolat jöhessen létre.⁶¹

Zászkaliczky Anna a következő létrejött alternatív kapcsolattartási módokat említi, melyek országszerte létrejöttek gyülekezeti szinten:

- videó (élő vagy előre felvett)
- lelkési prédikáció körlevélen kiküldve

<https://www.evangelikus.hu/hireink/aktualis/puspoki-korlevel-majustol-szemelyesen-is-megelhetjuk-az-istentiszteleti-kozosseget>.

⁵⁷ 2. sz. melléklet, 4. oldal

⁵⁸ 2. sz. melléklet, 4. oldal

⁵⁹ Uo.

⁶⁰ 2. sz. melléklet, 6. oldal

⁶¹ 2. sz. melléklet 4-6. oldal

- nyomtatott sajtó (például: prédikáció, melyet eljuttatott a gyülekezetekhez)
- közösségi médiafelületek kiaknázása, új fiókok létrehozása
 - YouTube
 - Facebook
 - TikTok

Országos szinten szintén megjelent a YouTube kiaknázásának igénye, ezáltal jött létre a TeleTemplom sorozat, mely az interjú alapján két évadot élt meg és professzionális stáb által készült, valamint a televízióba is átkerült néhány része. Minden hétközi alkalom online megrendezésre került vagy elmaradt. Ez főként a fiatalabbaknak volt hátrány Zászkaliczky Anna szerint, mivel az online iskolai órák mellett kevésbé volt igény a nem személyes, képernyő előtti fakultatív alkalmakra – mint például az ifjúsági órák.⁶²

Az úrvacsoravételre országos szinten az volt a kérés eleinte, hogy az ún. házi megoldásokat kerüljék a helyi gyülekezetek. Ez az alkalom jelenleg, több mint két év elteltével sem folyhat hagyományos keretek között. Egyik legnépszerűbb megoldás a gyülekezetek körében az instinkciós kelyhek beszerzése, mely biztonságosabban használható a korlátozások enyhülése után. Az interjú alapján az, hogy úrvacsorát az úrvacsora évében nem lehetett venni, rávilágított a fontosságára, így 2021 újult lendülettel lehetett szintén az úrvacsora éve.⁶³



2. ábra Instinkciós kelyh. Képet készítette:
Szöllősi István Sándor

Zászkaliczky Anna tapasztalatai szerint a korlátozások idején is volt igény a kapcsolattartásra, sőt, volt, hogy a gyülekezet tagjai érdeklődtek az országos irodában egy-egy tartalom kapcsán, mint például a püspöki körlevél. Ezek mellett a gyülekezetekről sem feledkeztek meg, különböző pályázatok hirdetésével vagy továbbításával próbálták enyhíteni a

⁶² 2. sz. melléklet 6-7- oldal

⁶³ 2. sz. melléklet 7-8. oldal

technikai eszközök hiányát. Emellett az emberi kapcsolatok fenntartása kis hatalmi távolság szerepével is a lokális közösségek előnye volt.⁶⁴

Offline kommunikációs csatornaként szolgált még nyomtatott sajtó témakörben az Evangélikus Élet magazin. Az 1933 óta jelenlevő újság hagyományos értelemben vett feladata, hogy beszámoljon a legfontosabb egyházi eseményekről, országos és határon túli szinten is, fórumként szolgáljon a gyülekezetet érintő kérdésekben, tartalmazzon igehirdetéseket, bibliai témájú írásokat, imádságokat.⁶⁵ Zászkaliczky Anna szerint a magazin értéke felértékelődött a járvány idején. Mivel eredetileg a templomban lehet megvásárolni a magazint, alternatívát kellett találni arra, hogyan juthatna el a gyülekezeti tagokhoz. Egyik megoldás a digitális előfizetés bevezetése volt 2022-ben, így online megvásárolhatóvá vált, viszont az idősebb gyülekezeti tagoknál ez az opció nem volt elérhető. Az egyik megoldás az volt, hogy a gyülekezet tagjai házhoz vitték nekik az Evangélikus Életet. Ezek mellett egy olyan rétege is van a magazint fogyasztóknak, akik évente előfizetnek rá és postai úton érkezik hozzájuk az aktuális szám.⁶⁶

Az interjúban elhangzottak alapján elmondható, hogy ha újra visszajönne a bezártság, az evangélikus egyház nagy része egyik napról a másikra át tudna állni online formára, az első karanténnal ellentétben. „Kikristályosodott azért az, hogy mi az, ami működik. Egyrészt olyan szinten is, hogy a gyülekezetek rájöttek arra, hogy mi az, amit ők fizikailag meg tudnak valósítani.”⁶⁷ Előzetes tapasztalat alapján tehát az alternatív alkalmaknak, a kommunikációnak és a kapcsolattartásnak is megszületett az a módja, ami hosszútávon is működhet, úgy, hogy minden gyülekezet a saját erőforrásaiból gazdálkodik. Ezek szintén változatosak. Vannak gyülekezetek, ahol valamelyik tagnak evidens a kamera használata, a vágás, akár az élő közvetítés lebonyolítása is, de van, ahol már az is nagy segítség, hogy valaki meg tud vágni egy előre felvett istentiszteletet. Azonban olyan is előfordulhat, hogy ezek közül egyikre sincs példa. Zászkaliczky Anna szerint „mindenkinek most már megvan egy olyan letisztult készlete, amit, ha elő kell venni, akkor elő fog tudni venni. [...] az a fontos, hogy ezeket szinten tartsuk, sőt akár képezzük.”⁶⁸ Egyik segítő eszköze lehet az alkalmazkodásnak a Gyülekezetmunkatárs-képzés, melynek első alkalmára is az országos irodában került sor és amely nemrégiben zárult le. Az interjúból kiderült, hogy második felvonása is lesz és ezúttal újonnan kommunikációra

⁶⁴ 2. sz. melléklet 9. oldal

⁶⁵ Luther Kiadó munkatársai. *Luther Kiadó*. 2005-2021. <https://www.lutherkiado.hu/tortenet-evelet>

⁶⁶ 2. sz. melléklet 9. oldal

⁶⁷ 2. sz. melléklet 10. oldal

⁶⁸ 2. sz. melléklet 10. oldal

specializálódott része is lesz, azzal a céllal, hogy a járvány idején megszerzett tudást és tapasztalatokat a gyülekezeti tagok közül a képzésen részt vevők átadhassák egymásnak.⁶⁹

Az interjú alapján fontos megtalálni a határvonalat minőség és mennyiség között kommunikáció terén egy ilyen időszakban. A gyülekezet nem várhatta el az egyháztól, hogy egyik pillanatról a másikra profi felvételeket tegyen közzé, azonban ennek az ellentétje sem teljesen jó, Zászkaliczky Anna szavaival: „van az a szint, ami viszont már kontraproduktív, és mondjuk olyan borzasztó a hangminőség, hogy senki nem fogja meghallgatni, sőt, adott esetben még talán rossz fényt vet egy gyülekezetre, hogy ezt miért kellett fölraknia.”⁷⁰ Folyamatos feladat a minőség megtalálása ilyen téren és a tanulás is.⁷¹

A járványhelyzet alatt kialakult információs lánc Zászkaliczky Anna szerint az evangélikus kommunikáció más szintjeibe vagy egyéb válsághelyzetekbe is beépíthető lenne. Információs lánc alatt a kapcsolattartás módja és a technika nagy szintű bevonása értendő, valamint a fentebb említett elérhetőség is. Megtartandó az istentiszteletek hagyományos lezajlása mellett, hogy online is elérhető, akár valós időpontban, akár vasárnap délután kerül digitalizálásra. Egyik hozománya az online formátumnak, hogy világszerte is elérhető egy-egy gyülekezet istentisztelete. Egy konkrét példa kerül említésre az interjúban: valaki Kanadából nézi az istentiszteleteket, ahonnan perselypénzt is kap utalva az adott gyülekezetre. Mindez nem jelenti azt, hogy az élő közösségépítés szükségtelen – ez mindig a helyi gyülekezet feladata, nem az országos irodáé. Ha „üres a templom a kamera másik oldalán, akkor ez nyilván nem tud hosszú távon működni.”⁷²

A perselypénz kérdésének megoldása is kreativitást igényelt, különböző módokon történt a lebonyolítása. Legkézenfekvőbb a perselypénz.lutheran.hu weboldal volt, ám természetesen a bankkártyás online fizetés sem lehetett mindenki számára elérhető, többnyire csak a fiatalabb generáció számára. Hasonló megoldás a gyülekezet bankszámlájára történő utalás. Az idősebb gyülekezeti tagok módszere a postai úton történő befizetés vagy pedig a borítékban történő bedobás volt.⁷³ Zászkaliczky Anna szerint a nem hagyományos perselypénz és egyházfenntartói járulék befizetése ellenére anyagi javakból nem volt hiány, az emberi

⁶⁹ Uo.

⁷⁰ 2. sz. melléklet, 10. oldal

⁷¹ Uo.

⁷² 2. sz. melléklet, 11. oldal

⁷³ 1. sz. melléklet, 1. oldal

erőforrásokból viszont annál inkább volt és annál inkább van, mely amennyire szerencsésnek mondható helyzet, annyira ironikusnak is, pénz érkezik a gyülekezetbe, de ember kevésbé.⁷⁴

A fejezet összegzése

COVID19 idején sokkal inkább szükség volt a kapcsolattartásra, kommunikációra a gyülekezettel, beleértve a nagyközönség folyamatos informálását is mind központi, mind lokális szinten, melyre konkrét elemzést a következő fejezetben hozok. A fejezetben leírtak alapján az exogén ok hatására történt szervezeti és személyes életmódváltás hozott negatív, azonban ahogy az egy krízistől a korábban leírtak alapján várható, pozitív átalakulást is. Negatív a létszámcsökkenés, melyből az evangélikus gyülekezetek azóta is próbálnak talpra állni. Pozitívum azonban a kommunikáció fejlődése, beleértve a kommunikációs munkatársi poszt megszületését 2021-ben az országos irodában, valamint az információs lánc fejlődése is. Az evangélikus egyház püspökei biztatják a gyülekezet tagjait az oltások felvételére, – ennek eszköze a körlevél –, annak érdekében, hogy az anyagi és technikai erőforrások mellett az emberek is visszatérjenek a gyülekezetekbe.

Vitás kérdés az egyházban olyan téren nem merülhet fel, hogy egy újabb súlyos hullámnál mi kell legyen a teendő, ha megfelelő marad az informálás, akkor az egyház együtt tud majd élni országos szinten a vírussal.⁷⁵ A továbbiakban a lokális szintű kommunikációt fogom részletezni.

4. FEJEZET: Lokális kríziskommunikáció a Pilisi Evangélikus Gyülekezetben

Ebben a fejezetben a pilisi evangélikus élet kommunikációját elemzem, melyben segítségemre lesznek a felhasznált kommunikációs csatornák és a város evangélikus lelkészével készült interjú. A fejezetben azokra a kommunikációs csatornákra térek ki, melyek leginkább segítették a távolság és a kapcsolat tartását a kérdéses időszakban a városban. Ezek a következők:

- nyomtatott sajtó: Forrás újság
- YouTube (Villanypásztor)

Előzetesen a készített interjú alapján kijelenthető, hogy az új helyzet nem volt könnyű. Szöllősi István Sándor pilisi lelkész az interjúban elmondta, hogyan zajlott egy istentisztelet: „az üres székeknek prédikáltam. Ezt felvettük videóra és feltettük a YouTube csatornánkra. Ez nem volt éppen felemelő élmény, viszont megtanított még jobban szeretni és megbecsülni az

⁷⁴ 2. sz. melléklet, 11. oldal

⁷⁵ 2. sz. melléklet, 11. oldal

embereket.”⁷⁶ A gyülekezeti alkalmak – az istentiszteleteket is beleértve – futottak Villanypásztor néven, mely a lokális gyülekezeti újságban is többször téma volt. A továbbiakban az újság járvány alatti kommunikációját vizsgálom.

4.1. Természetes Forrásból – a lokális újság bemutatása

Az eredetileg információs lapnak induló PR termékből végül gyülekezeti újság lett, mely negyedévente jelenik meg. Mivel elsődleges funkciója, hogy beszámol a gyülekezet eseményeiről és életéről⁷⁷ a koronavírus és a bezártság megnehezítette a működését, mégis az egyik legsikeresebb kommunikációs csatorna lett ebben az időszakban. Amint a Szöllősi István Sándor (későbbiekben: SzIS) pilisi lelkésszel készült interjúból – és emellett saját tapasztalataimból – is kiderül, a szerkesztés volt a legnehezebb ebben az időszakban, ugyanis nagyon kevés volt a tartalom, amiből gazdálkodni tudtunk. Személyesen is részt vettem a tartalomgyártásban, ugyanis már korábban is írtam cikkeket az újságnak, illetve 2020 májusában felkértek, hogy legyek az újság szerkesztője, így ebből a szemszögből is láthattam, mivel jár a tartalomgyártás egy világjárvány idején.

Az újság szerepe kétségbevonhatatlanul fontos, amikor kapcsolattartásról van szó. SzIS beszámolója alapján, amikor sor került másodjára is szigorításokra, az újság a kevés fizikai kontaktusok egy eszköze lehetett és ezt a gyülekezet is felfedezte: „[...] Az újságokat aztán kitettük a templom elé, ahonnan mindenki szabadon vihetett belőlük. Nagy transzparens hirdette, hogy Forrás újságok a templomkertből vihetők el ingyen. Két nap alatt elkapkodták az összeset. Vittek belőle családtagoknak és szomszédoknak is. Felemelő érzés volt ezt meg tapasztalni.”⁷⁸ Nem kérdés tehát, hogy volt igény és eszköz is a kapcsolattartásra, az eszköz megteremtése viszont problémát jelentett. A *social distancing* (avagy a távolságtartás jelensége) főleg az idős gyülekezeti tagokkal történő interjúkra volt kihatással, melyekre végül sor sem kerülhetett. Talán ennek a generációnak az elérése a legnehezebb ilyen téren, ám az sem másodlagos, hogy a gyülekezeti alkalmak, melyekről a *Visszatekintő* rovat is szól, nem voltak megtartva. Online alkalmakra persze sikerült sor keríteni, de azokról nehezebb újságot írni, ha abból indulunk ki, hogy hagyományos gyülekezeti alkalmakról várnak hagyományos

⁷⁶ 1. sz. melléklet, 1. oldal

⁷⁷ Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „Mi folyik itt?” Forrás, 2019., I. évfolyam 1. szám: Címlap, 1. oldal

⁷⁸ 1. sz. melléklet, 5. oldal

beszámolókat. Egy mindenkit érintő életmódváltás után viszont kellett legyen valami, ami legalább egy kis mértékben nevezhető hagyományosnak.⁷⁹

Az újságok már a COVID19 előtt is hozzáférhetővé váltak online, és ez az opció a járvány alatt felértékelődött. A digitalizált újságok linkjét Facebookon tettük közzé, ahonnan egyszerűen és ingyenesen el lehet érni. Ez a közösségi felület ma már szinte mindenki számára elérhető, hiszen „az egyik legnagyobb publikációs és marketingfelület”.⁸⁰ Népszerűsége és a mindennapi élet részévé válása miatt esett erre a közösségi felületre a választás.

Az újság rovatai a címlap mellett következők:

- Természetes Forrásból
- Bemutatkozunk
- Jövőkép
- Visszatekintő
- Palackposta
- Programjaink
- Gyermek Cseppek
- Képes Beszámoló

A további alfejezetekben ezeket kívánom bemutatni, mind általánosságukban, mind a koronavírus-járvány időszakában megjelent írásokat figyelembe véve. Megvizsgálom, miért élte meg nehezen az újság ezt az időszakot, mennyire tekinthetőek relevánsnak egyes írások és milyen eszközökkel igyekezett megkönnyíteni az olvasók mindennapjait a bezártságban, és a későbbi bizonytalan időkben.

4.2. Címlap

A *címlap* általában a tartalmat és egy rövid, kedvesítő írást tartalmaz. Ez az első számokban egy rövidebb áhítat volt, bár akkor a tartalom még nem szerepelt rajta. Mivel igyekeztünk minél kevesebb szöveget megjeleníteni rajta, mára a címlapon a tartalom, egy kép, esetleg egy bibliai íge és egy rövid ima található. A legelső szám címlapján néhány meghatározás lett összegyűjtve a forrás szóra, melyek végsősoron ahhoz vezettek, mi lesz az újság tartalma és szerepe a későbbiekben. Külön helyet kapott a kapcsolattartás, a lelki épséget, lelki békét megőrizni

⁷⁹ 1. sz. melléklet

⁸⁰ Székely Levente, és Veszelszki Ágnes. „A tartalomfogyasztás fizikai és virtuális terei.” In *Magyar fiatalok a koronavírus-járvány idején*, szerkesztette: Levente Székely, 189. Budapest: Enigma 2001 Kiadó és Médiaszolgáltató Kft., 2021., 189. oldal

kívánó írások, de ugyanúgy a hivatalos közlemények és beszámolók megjelenésének ígérete is.⁸¹ Általánosságban nézve a címlapot, az itt megjelenő cikkek címe többnyire kérdésekből áll, melyeket vagy megválaszol az adott írás, vagy nyitva hagyja és ez a feladat az olvasóra marad.

2020. márciusának havi igéje rövid és találó volt a címlapon: „Jézus Krisztus mondja: »Vigyázzatok!« (Mk 13,37)”,⁸² így ez máris kivételt képez a kérdőmondatos kezdés stílusában. Az ezt követő áhítat testi egészségünk mellett a lelki jólétre hívja fel a figyelmet. A kérdéses év ezen időszaka valóban olyan kihívások elé állította többek között a gyülekezetet is, amelyre nehéz lett volna felkészülni, azonban nem mondhatjuk, hogy a hónap igéje nem figyelmeztetett bennünket. Kárnyáczi Eszter pilisi lelkész áhítata az első oldalon említi a lelki egészség számadásának gondolatát. Mind az ige, mind az áhítat mondanivalója találó volt ebben az időszakban – a bezártság nem érintett két embert teljesen ugyanúgy, valamilyen szinten mindenkinek számot kellett adni lelki egészségéről. Fontos megemlíteni azon részét is a cikknek, melyben a börtönről ír, ebben az időszakban több mindenről kellett lemondania a gyülekezetnek, mint azt a cikkíró írás közben még gondolta.⁸³

2020 nyári számának címlapján is megjelenik a bezártság. Itt nem szerepel ige, csupán egy írás, mely a pünkösdi időszakban biztatja az olvasót a feje tetejére állt és lelassult világban arra, hogy ne harcoljon a kialakult helyzet ellen – lelki értelemben –, hanem fogadja el és ezáltal találja meg, miről is szól ez az ünnep. Erre utal a címlapi cikk címe is: „Mi lehet ez?”⁸⁴

A szinte már állandó jelleggel jelen lévő bizonytalanság gondolata az őszi szám címlapján maximum a rengeteg feltett kérdésben jelent meg,⁸⁵ azonban a télben újból visszaköszönt. A karácsonyi számnál külön figyelmet fordítottunk a szerkesztés során arra, hogy egy letisztult címlapot alkossunk, ami nem azt tükrözi, hogy karácsonykor minden szépen fel van öltöztetve, hanem azt, hogy sokkal inkább az egymással töltött minőségi időre kell koncentrálnunk. Ezt a gondolatot szem



3. ábra: Illusztráció a Forrás II. évfolyam 4. számának címlapjáról

⁸¹ Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja 2019., I. évfolyam 1. szám, 1. oldal

⁸² Kárnyáczi, Eszter. „Vigyázzatok!” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 1. szám: 1. oldal.
<https://www.slideshare.net/EvanglikusEgyhzzkzsg>

⁸³ Uo.

⁸⁴ Krahulcsán, Borbála. „Mi lehet ez?” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 1. oldal.
https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

⁸⁵ Szöllősi, István Sándor. „Elindulni a Jézusba vetett hit útján... – Gondolatok szeptember hónap igéje alapján.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 1. oldal.
https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_ii._vfolyam_3._sz_m__sz

előtt tartva választottuk a címlapon elhelyezett minimalista illusztrációt. Az itt megjelenő áhítat is egy családról szól, ahol végsősoron az volt „A legnagyobb ajándék”,⁸⁶ hogy együtt lehettek. Az egyházi alkalmak és ünnepek megtartásának kérdését bizonytalanság övezte. Nem tudtuk előre, hogy a karácsonyi istentiszteletek milyen formában lesznek vagy lehetnek megtartva. A kétségekkel teli időszakra támaszul Kárnyáczi Eszter cikke az ötödik oldalon folytatódva felhívja az olvasó figyelmét, hogy akárhogy is legyen, az biztos, hogy senki nem marad egyedül.⁸⁷

A címlap az újság azon része, mellyel az olvasó elsőként találkozik, meg fogja határozni az újság további olvasásának hangulatát is számára az itt megjelenő képiesség, valamint a szöveg hangulata. Böhm Kornél írása szerint a szavaknak nagy hatalma van, kríziskommunikáció esetén sem mindegy milyen szóképletet tárunk az olvasó elé egy olyan PR eszközben, mint az újság. Ez bizonyos értelemben manipuláció, de Böhm Kornél szerint a lehető legpozitívabb értelemben, ugyanis ilyenkor arra koncentrálunk – esetünkben a figyelem megragadása mellett –, hogy kapcsolatot teremtsünk a nagyközönséggel és távolságtartás mellett is meg tudjuk tartani a kapcsolatot.⁸⁸

4.3. Természetes Forrásból – a Forrás-rovat bemutatása

A *Természetes Forrásból* rovat az újság egyetlen olyan rovata, mely több, mint két oldalnyi helyet kapott. Ezt a rovatot interjúk mellett a gyülekezet sorozatosan megjelenő történelmi beszámolójával töltjük meg, az egyházközség háromszázadik évfordulójának tiszteletére. Az alfejezetben kizárólag azokat a megjelent cikkeket említem, melyek kapcsolódnak valamilyen formában a járványhelyzethez.

2019-ben indult az evangélikus egyházban a Gyülekezetimunkatárs-képzés, melyet szintén megbénított a COVID19. A rovatban helyet kaptak beszámolók is a különböző munkacsoportképzésekről, ám a tervezettnél ez is tovább tartott, mely szintén nyomot hagyott a munkacsoport alapú működésen. A cikk írásakor még nem tudhattam, hogy a sokkal rövidebbre tervezett képzés csak 2021 októberében fog lezárulni.⁸⁹

⁸⁶ Kárnyáczi, Eszter. „A legnagyobb ajándék.” *Forrás*, 2020. II. évfolyam 4. szám: 1-5. oldal. Szöllősi, István Sándor. „Elindulni a Jézusba vetett hit útján... – Gondolatok szeptember hónap igéje alapján.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 1. oldal. https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_ii._vfolyam_3._sz_m_sz

⁸⁷ Kárnyáczi, 2020. II. évfolyam 4. szám, 5. oldal

⁸⁸ Böhm, Kornél. „Szó, szó, szó – de a veleje? – Szómágia használata a közbeszédben és a kríziskommunikációban.” *Jel-Kép*, 2015.: 86-95. oldal. DOI: 10.20520/Jel-Kep.2015.2.85 http://communicatio.hu/jelkep/2015/2/JelKep_2015_2_Bohm_Kornel.pdf

⁸⁹ Gábris Anita. „»Nem jó a lelkésznek egyedül...«.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 1. szám: 6. oldal. <https://www.slideshare.net/EvanglikusEgyhazkzsg>

2020 nyári lapszámában Dr. Fabinyi Tamás elnök-püspök írását olvashatjuk a rovat első részében. Cikke kapcsolódik a lapszám címdali írásához, pünkösdi ünnepéről szól. Párhuzamba állítja Bábel tornyának történetével, mintha ez az alkalom a bibliai történet reciproka lenne, ugyanis az év ezen időszaka szerint a kapcsolatfelvétel, a megértés és a kommunikáció ünnepe. „Különböző korszakaiban az egyház mindig is élt – ma így mondanánk – a média adta lehetőségekkel. Eleinte még kódexeket másoltak a szerzetesek, majd jött a könyvnyomtatás. [...] 2020 tavasza rákényszerítette az egyházakat arra, hogy a korábbiaknál sokkal tudatosabban éljenek a technika adta lehetőségekkel.”⁹⁰ Dr. Fabinyi Tamás elgondolkodtató írása felhívja a figyelmet arra az ironikus tényre, hogy pont a kommunikáció ünnepén szükséges alternatív kommunikációs eszközökhöz nyúlnia a lelkészeknek és ezt a gyülekezet tagjainak felhasználni. A SzISSel készített interjúból ezeket az alternatív kapcsolattartási módokat is megismerhetjük. Ilyenek voltak a zoomos ifjúsági alkalmak, a templomon kívüli, személyes (például piacon, kerítésnél, temetéseken) beszélgetések, valamint a legsikeresebbnek nevezett, újonnan létrejött Villanypásztor YouTube csatorna.⁹¹ Dr. Fabinyi Tamás a cikkben nagyra becsüli a pilisi lelkészek munkáját és kéri a gyülekezetet, hogy ugyanúgy alkalmazkodjanak a helyzethez, ahogy helyi egyházi dolgozók is tették, hiszen annál nagyobb öröm lesz majd újból látogatni a templomot, melyre eleinte korlátozásokkal, majd csak két év elteltével lett újra lehetőségünk bármiféle szigorítás nélkül.⁹² És ha már szóba került az ironia, semmiképpen nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt, hogy 2020 hivatalosan az úrvacsora éve volt. A Természetes Forrásból következő rovata ebben a számban ezt taglalja. 2020 januárjának elején azzal a kommenttel szavazta meg a Magyarországi Evangélikus Egyház Zsinata 2020-at az úrvacsora évének, hogy a gyülekezet és az egyház minden tagja fedezze újból fel „azt a páratlan krisztusi ajándékot, amelyet az úrvacsorán kapunk.” Ez azonban váratott magára. Erről az állapotról a gyülekezet néhány tagja megkapta a visszajelzés lehetőségét és kommentárt fűzhetett a kialakult helyzethez, egytől-egyig optimizmusukat megőrizve tekintenek az akkor kialakult helyzetre és várják az új találkozás lehetőségét.⁹³ Úrvacsoravételre 2021 áprilisában volt legközelebb lehetőség,⁹⁴ azonban ez az év is megkapta

⁹⁰ Dr. Fabinyi, Tamás. „Pünkösdi a kommunikáció ünnepe.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 2. oldal. https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

⁹¹ 1. sz. melléklet 1. oldaláról: „Talán a legsikeresebb a villanypásztor volt, mert az újságunk (Forrás) egyik lapszámában a karantén alatt minket követők véleményeit és élménybeszámolóit is meg tudtuk jelentetni.”

⁹² Dr. Fabinyi, 2020., II. évfolyam 2. szám, 2. oldal

⁹³ Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „2020 az úrvacsora éve.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 3-4. oldal https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

⁹⁴ 1. sz. melléklet, 3. oldal

az Úrvacsora éve tematikus jelzőt.⁹⁵ A Zászkaliczky Anna Eszter, országos evangélikus irodában dolgozó kommunikációs munkatárssal készített interjúból kiderül, hogy a püspöki tanács kérése az volt, hogy az ún. „házi” megoldásokat kerüljék a munkatársak, mert azok nem adják vissza az úrvacsora méltóságát.⁹⁶ A Forrásban megjelent visszajelzések azonban azt mutatták, hogy lelkileg ez egy hiányosnak nevezhető időszak. Talán – miután újból lehetett templomba járni, de úrvacsorát még nem lehetett venni – Pilisen ezért jöhetett létre az a szürkeutas megoldás, hogy úrvacsorát nem vesz a gyülekezet, azonban fakultatív módon, aki szeretett volna, az istentisztelet vége előtt kimehetett egy személyes áldásért az oltár elé azokon az istentiszteleti alkalmakon, amikor úrvacsorát kellett volna venni.⁹⁷

2020 lapszámának Természetes Forrásból rovata a folytatólagos 300 éves gyülekezettörténelmen⁹⁸ kívül Princz Mihály fotósorozata is megjelent egy vele készült interjú kíséretében. Témája az üres templom volt és beszámolt arról, mennyire új élmény volt számára egyrészt teljesen üresen, fizikai értelemben egyedül lenni a templomban, másrészt megtapasztalni azt, amit lelkészeink akkoriban éreztek – az üres templom falain belül úgy tartalmat gyártani, hogy üresek a padsorok. Ennek ellenére lehetőséget látott egy fotósorozat megalkotásában, mely az újságba is bekerült. A cikk végén az írók a gyülekezet türelmét kéri élő találkozás terén.⁹⁹

A vizsgált rovat kapott még egy fél oldalnyi helyet mindemellett a 2020-as nyári számban, melyben a lelkészek a Villanypásztor színpalak mögötti világáról beszélnek és amely cikk az evangélikus.hu oldalon is megjelent. A két lelkész így számol be tapasztalataikról: „A technikai felszereltségünk nem a legjobb. Videót vágni nem tudunk és most nem is tanulunk meg. Sokszor egy egész videót újra kell venni, mert a végén elrontunk valamit [...]”.¹⁰⁰ Közrejátszottak még a bakik és az egyéb technikai problémák is.¹⁰¹ Ez a szituáció is azt a tényt igazolja, hogy az átállás hirtelen történt és nem volt elég idő felkészülni rá, mégsem maradt a gyülekezet tartalom nélkül.

⁹⁵ 2. sz. melléklet, 8. oldal

⁹⁶ 2. sz. melléklet, 7. oldal

⁹⁷ 1. sz. melléklet, 3. oldal

⁹⁸ Keveházi László. „Háromszáz éves a gyülekezetünk.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 6-7. oldal. https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

⁹⁹ Kárnyáczi Eszter, és Szöllősi István Sándor. „A pilisi evangélikus templom fotósszemmel.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 10-11. oldal. https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

¹⁰⁰ Kárnyáczi és Szöllősi, 2020., II évfolyam 2. szám, 12. oldal

¹⁰¹ Uo.

Kétségtelen, hogy a 2020-as nyári szám több Természetes Forrásból tartalmat közölt, mint a Forrás általánosságban nézve. Ez a kapcsolattartási módszer nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a gyülekezet tagjai halljanak egymásról és kapcsolódni tudjanak a gyülekezethez is, ezért lehetséges, hogy a hirtelen életmódbeli váltás után erre nagyobb szükség volt. SzIS az interjúban is említi, hogy erre a kontaktra volt igény.¹⁰²

2020 őszében az őszi programok mellett az iskolára és az online oktatás megélésére került a hangsúly a rovatban. Őszi program volt például a Pilisi Szüreti Bál és Felvonulás, melynek hagyományos bál részét egy nappal korábban lemondták a járvány miatt. A rovat első részében két szervező és fellépő beszámolóját olvashatjuk az esetről, melynek funkciója, hogy az érintettek és a potenciális vendégek is reflektálni tudjanak magukban a történetekre. Segítség ebben, hogy a szervezők szemszögéből is láthatják a helyzetet, akik el voltak keseredve, hogy a rengetek beletett munka odaveszett, ám cserébe annál jobban tudták értékelni az apró örömöket és az esemény azon részeit, amelyek meg lehettek tartva.¹⁰³ A rovat további részében egy Sólyom Anikóval készült interjút olvashatunk, aki a Deák Téri Evangélikus Gimnázium német- és hittanára. Az interjúban beszámol a nehézségekről tanári szemszögéből is, illetve néhány kreatív megoldást is megoszt, utalva arra, hogy bátorítani szeretné azokat a tanárkollegákat is, akik az interjút olvassák. Nehézség volt számára, hogy nem találkozhatott sem kollégáival, sem a diákjaival, elvégre a német- és a hittanóra is megköveteli a személyes jelenlétet. Kreatív megoldásnak számított például az online kávézás a kollégáival, hanganyag készítése a diákoknak, valamint egy heti rendszerességű, fakultatív beszélgetés, mely igen nagy népszerűségnek örvendett a diákok körében az interjúalany elmondása szerint.¹⁰⁴

A Természetes Forrásból volt az a rovat ez idő alatt, melyhez saját tapasztalatuk alapján tudtak kapcsolódni az olvasók. Kommunikátor minden esetben a cikkíró volt, aki lehet nem is tartozott a Kommunikációs Munkacsoporthoz, sőt, az is lehet, semmilyen munkacsoporthoz, csupán a gyülekezet tagja volt, akit felkértek arra, ossza meg tapasztalatait. Ez a kapcsolódási pont biztosította a rovat hitelességét. Ilyen volt például Princz Mihály fotósorozata, vagy az a megrendítő cikk, melyet Kotyinszkiné Gajdos Szilvia írt a 2020-as nyári lapszámban, és amely a járvány alatti nehéz helyzetben az idősebb gyülekezeti tagokhoz tett – védőfelszerelésben történő – látogatásáról szól. A sok esetben munkájukat is elvesztő lakosok közül egy látogatást

¹⁰² 1. sz. melléklet, 5. oldal

¹⁰³ Kotyinszki Regina, és Laczkó Levente. „Isten tenyerén táncos csizmában.” *Forrás*, 2020., ŐSZ: 3. oldal https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_ii._vfolyam_3._sz_m__sz

¹⁰⁴ Sándor, Éva. „Újrakezdés a karantén árnyékában.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 8-9. oldal. https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_ii._vfolyam_3._sz_m__sz

emel ki, mely a legnagyobb hatást gyakorolta rá: a napról-napra élő házaspár, akik hitüket a legnehezebb időkben sem veszítik el.

4.4. Bemutatkozunk, Gyermek Cseppek, Képes Beszámoló

A *Bemutatkozunk* rovat az első számban a lelkészeket mutatta be, később pedig a gyülekezet munkatárs csoportjait és azok működését. Miután ezeket kellően kimerítette, valamilyen új munkatípus megjelenéséig szünetel – a III. évfolyam 2. számában, azaz az utoljára kiadott példányban már nem szerepelt ez a rovat.

A kríziskommunikáció ettől a rovattól áll legtávolabb, így ennek a kategóriának betehető írás sem jelent meg benne, ezért jelen dolgozatomban nem szánok neki további elemzést, ahogyan a Gyermek Cseppeknek sem, mivel ez kifejezetten a kisgyermekeknek szóló rész – nem jelenik meg benne a vírus.

A Képes Beszámolót sokszor nehéz volt megtölteni képekkel a COVID19 alatt kiadott számokban, ugyanis nem voltak gyülekezeti alkalmak. Az egyik kreatív megoldás erre az volt, hogy megkértük a gyülekezet tagjait, küldjenek a tartalomgyártóknak egy-egy képet otthonról, magukról, így szimbolizálva az egységet. Mivel kizárólag képes tartalomról beszélünk, ennél mélyebben nem jelent meg válságkommunikáció ebben a rovatban sem.

4.5. Jövőkép

A *Jövőkép* rovat eredeti funkciója szerint a gyülekezet terveit hordozza magában, így a COVID19 idején felértékelődött a szerepe. Az is ezt bizonyítja, hogy – akár észrevétlenül, akár szándékosan – a konfirmandusok a 2019-es nyári lapban még a Bemutatkozunk rovatban jelentek meg, míg a 2021-es tavasziban már a Jövőképben az abban az évben konfirmáltak.

2020 őszi számában is inkább a Palackposta rovat kategóriájának megfelelő cikk jelent meg „Bizonytalan jövő keresztény szemmel”¹⁰⁵ címen. Kárnyáczki Eszter írása ugyan áhítatra emlékeztető, mégis felfogható tervezésként, azaz inkább tervjavaslatként. Tulajdonképpen útmutató a járvány melletti élet mindennapjaihoz, olyan elemekkel, melyek arra kéri az olvasót, hogy töltsön minél több időt a családjával, imádkozzon, mozogjon, tartson olyan időszakokat, amikor nem a vírus a fő téma és hasonló. A cikk végén imajavaslatok is

¹⁰⁵ Kárnyáczki, Eszter. „Bizonytalan jövő keresztény szemmel.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 6. oldal.
https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_ii._vfolyam_3._sz_m_sz

megjelentek.¹⁰⁶ A tanácsadás olyan aspektusa volt az időszaknak, amelybe az olvasók kapcsolódhattak, ezért lehetett rá olyannyira igény, hogy rövid időn belül elfogyott.¹⁰⁷

A 2020., téli lapszámában megjelenő lelkeszi beszámoló az események és az adatok mellett egy bizonytalan jövőképről számol be, mely jól tükrözi azokat a napokat. Szinte semmit nem lehetett előre tudni és ez számtalan dolgon otthagyt a bélyegét, csak reménykedni lehetett abban, hogy nem zár be újból a templom – mivel a hagyományos alkalmak bizonyultak közkedveltebbnek az online alkalmakkal szemben.¹⁰⁸

Talán a Jövőkép az a rovat, mely a legkülönbébb szerepeket töltötte be: leendő ifjúsági tagok bemutatása, beszámolók, tervek, tanácsokkal övezett áhítatok. Nagyon hasonló a most következő Visszatekintő rovat szerepéhez.

4.6. Visszatekintő

A *Visszatekintő* rovat eredeti funkciója szerint a beszámoló rész volt, azonban a fentebb írtak alapján elmondható, hogy a határvonal elvékonyodott e két rovat között. Szokás szerint itt jelennek meg azok a visszaemlékezések, melyeket gyülekezetünk tagjai egy-egy eseményről, megkeresésük által írnak. A COVID19 alatt ez a rovat is átesett néhány változtatáson.

A 2020-as nyári számban a rovat a gyülekezet tagjainak beszámolójával telt meg. Egytől-egyig mindenki egyetért azzal, hogy az élő alkalmak és a hagyományos munka vagy oktatás jobb volt – vagy szimplán csak az volt a megszokott, komfortos –, azonban a kommentek íróinak többsége megtalálta a pozitívát is a helyzetben, ha mást nem, legalább azáltal, hogy felkérték őket, írjanak a Forrásnak.

2020 téli számában Horváth-Csetneki Nikolett számol be rendhagyó esküvőjükről, melyre 2020 nyarán került sor és amelyet 2 éve terveztek. Beszámolója szerint annak ellenére, hogy maszkban kellett kibírniuk ezt az alkalmat, minden úgy sikerült, ahogy tervezték és örülnek, hogy mást nem tapasztaltak a vírusból az esküvő alatt. A bizonytalanság a jövővel kapcsolatban ebben a cikkben is érezhető.¹⁰⁹

A Visszatekintő rovat volt az újság azon része, melyet kreatív módon kellett megközelítenünk, olyan értelemben, hogy ne mindig ugyan az legyen írva a COVID19-ről – ha

¹⁰⁶ Kárnyáczki, 2020. II. évfolyam 3. szám, 6-7. oldal

¹⁰⁷ 1. sz. melléklet, 5. oldal

¹⁰⁸ Szöllősi István Sándor. „Lelekési beszámoló.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 4. szám: 8. oldal

¹⁰⁹ Horvát-Csetneki Nikolett. „Esküvők az idej rendhagyó évben.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 4. szám: 12. oldal. https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_t_l_2020

már alkalmakra csak korlátozottan, kis mértékben került sor –, ne ugyanattól az embertől. Ilyen megoldás volt például a visszacsatolás lehetősége is, akár az alkalmak fejlődésének érdekében.

4.7. Palackposta

Ha definiálni akarnánk eme rovat mivoltát, az első szám címlapjáig kellene visszakeresnünk: „Áhítatok csendes percekre”.¹¹⁰ A Palackposta az elcsendesedés rovata, ezzel együtt kiváló eszköz a munkacsoport kezében annak a lelki támasznak a szolgáltatására, mely válsághelyzetben szükségszerű.

2020 nyári és őszi számában szinte meg sem jelenik a vírus az újság ezen területén. Ezekben a lapokban a rovat azt a vírusmentes napi időtöltést jelenti, amelyről Kárnyáczi Eszter az őszi számban írt a Jövőkép rovatban.¹¹¹ Az ez év őszi számában Tóth Richárd Lélekpáncél című írásában olvashatunk az emberek mindennapi, aprónak tűnő gondjairól a járvány időszakában. Nagyszerű példája ez az újság közösségteremtő funkciójának: nem vagyunk egyedül, mindenkinek szüksége van valamilyen segítségre. A vírus csak egy mondat erejéig jelenik meg a cikkben.¹¹² Hasonló 2020 téli számának Palackposta írása is Heinemann Ildikó tollából, mely szintén említést tesz a vírushelyzetről, azonban ez a cikk a szabályozásokkal és az online jelenléttel járó szorongást és annak leküzdését helyezi előtérbe, két bekezdésben.¹¹³

A fent említett írások jó példái a rovat eredeti szerepének, ám 2021 tavaszi számában ez a rész is rendhagyóra sikeredett. Kikerült az a hirdetés, mely arra kérte a gyülekezetet, hogy adjanak visszajelzést az online alkalmakról, juttassák el írásban a szerkesztőség tagjainak és ezeket megjelentetjük a következő számban. Érkeztek visszajelzések névtelenül, borítékban, e-mailben, valamely közösségi oldalon kommentben. A visszajelzés lehetősége teremtett egy olyan közeget, ami az olyanokra is hatással lehet, akik esetleg nem merték felvállalni véleményüket az online átállás kapcsán. Mivel a visszajelzések a Palackposta rovatba kerültek, ezért értelmezhetőek lelki támaszként is. Válasz minden korosztályból érkezett, ifjúságiból, felnőttből és seniorból is. A nagyközönség krízisre adott reakciója egy idő után megjósolhatóvá válik, a nagyközönség ismerése fontos.¹¹⁴ A legegyszerűbb módja ennek az, ha megkérdezzük őket – akár az anonimitás lehetőségét is biztosítva, ahogy mi is tettük és amivel volt, aki élt –,

¹¹⁰ Pilisi Evangélikus Egyházközösség Kommunikációs Munkacsoportja, 2019., 1. oldal

¹¹¹ Kárnyáczi 2020., II. évfolyam 3. szám, 6-7. oldal

¹¹² Tóth, Richárd. „Lélekpáncél.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 18. oldal.
https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

¹¹³ Heinemann, Ildikó. „Jézus csendességébe megérkezni.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 10. oldal.
https://issuu.com/eszterkarnyaczki/docs/202002_forr_s_a4

¹¹⁴ Tanács és Zemplén 2015., 5-6. oldal

így mérhetővé válik a krízisre adott reakció vagy reakciók sikeressége. Vannak, akik arról számolnak be, hogy a hangminőség nem megfelelő, vagy csak szimplán szokatlan az online tér egy istentisztelet helyszínéeként, de abban mindenki egyetért, hogy a kapcsolattartásra szükség van valamilyen formában.¹¹⁵ A gyülekezet technikai felkészültségét és tudását mindenképpen próbára tette ez az időszak, ahogyan azt SzIS is említette az interjúban.¹¹⁶

A fejezet összefoglalása

Pintér Dániel Gergő szerint „a hírközlési/információátadó keret az, ami meghatározza a célcsoport egyes témák iránt érzett felelősségét és megítélését”.¹¹⁷ Ezek alapján abból kell kiindulnunk, hogy a befogadóban mi változott a krízis hatására és ez adja majd meg azt, hogyan beszéljünk a válságról a nagyközönségnek. Esetünkben a nagyközönség tagjai is válhattak kommunikátorrá, nehéz meghúzni a határvonalat egy gyülekezet esetében befogadó és közlő között. Mivel legtöbb esetben a Kommunikációs Munkacsoport tagjai keresték fel a cikkírókat vagy írták a cikkeket, ezért őket értelmezhetjük az imázs és reputáció fenntartóiként, beleértve a lelkészeket is.

Szabó Krisztina szerint minden válságkommunikáció sikerességének alapja maga az üzenet, hogy mennyire sikerül megfogalmazni, mit akarunk kommunikálni.¹¹⁸ A kommunikáció tematikáját esetünkben mindenképpen segítették a rovatok, valamilyen alapkőve le volt téve annak a kríziskommunikációnak, amelyre nem lehetett felkészülni. A helyzet egyediességéből adódott a rovatok minimális változásának mivolta, például a Palackposta azon eleme, amely megadta a lehetőséget a visszajelzésre, vagy az utoljára megjelent lapszám Visszatekintő rovata, mely csak képekből áll, így felülírva a Képes Beszámoló szerepét – ahol ebben a lapszámban kivételesen információk és egy áldásos szöveg jelent meg. Ez betudható annak a természetes változásnak is, mely Neumann Péter szerint bekövetkezik egy szervezet életében a krízis ideje alatt: másképp kell szervezetet vezetni

¹¹⁵ Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „Online Evangélikusok – Számít a véleményed!” *Forrás*, 2021., III. évfolyam 1. szám: 10-11. oldal. https://issuu.com/forrasmagazin/docs/forr_s_2021_tavasz_online

¹¹⁶ 1. sz. melléklet, 5. oldal

¹¹⁷ Pintér Dániel Gergő. *A Szituációs Kríziskommunikációs Elmélet és a Kommunikációs Keretezés Elmélet kapcsolódási pontjainak, korlátainak és fejlesztési lehetőségeinek feltárása a 2016-os budapesti robbantással kapcsolatos rendőrségi sajtótájékoztató médiaelemzése során*. Budapest, 2020. március., 77. oldal DOI: 10.20520/Jel-Kep.2015.2.73 http://communicatio.hu/jelkep/2015/2/JelKep_2015_2_Pinter_Daniel_Gergo.pdf

¹¹⁸ Szabó Krisztina. 2015. A szavak hatalma – A 2010-es vörösiszap-katasztrófa az üzenet-befogadási folyamatok szemszögéből. *Jel-Kép*, 26. oldal. doi:10.20520/Jel-Kep.2015.2.25

krízishelyzetben és azon kívül is. Ez a kommunikációra is igaznak bizonyult a fent említettek alapján.¹¹⁹

Az újság a 2020-as évet igazán csak 2021-ben szenvedte meg, ugyanis ebben mindössze két lapszám jelent meg, egy tavaszi és egy téli. Ez valószínűleg a sok elmaradt alkalomnak, a hirtelen történő életmódváltások intenzitásának (karantén, távmunka stb.) és az ezzel járó stressznek vagy a motiváció hiányának is tulajdonítható. Ezt a problémát SzIS is említette az interjú során: „Nyilván nem mondhatom a gyülekezet tagjainak, hogy dolgozzanak és vállaljanak több szolgálatot, mert akkor VIP helyet kapnak a mennyországban. Ha viszont jó szívvel, fentről merített erővel dolgoznak valamin, akkor annak mindig láthatóan jó eredménye van.”¹²⁰ A 2021-es év második lapszáma egyúttal az utoljára megjelent Forrás újság is. Az, hogy a kommunikációs munkacsoport fog-e elhívást érezni egy újabb példány összerakásához, a jövő kérdése. Tapasztalataim alapján egy ekkora feladathoz nem elég két lelkes és egy szerkesztő. Erről a problémáról az interjú során is beszélgettünk: mivel kevesebb gyülekezeti program került szervezésre a járvány miatt, „a képes beszámolók és a visszatekintő rovatban közölt rövid riportok is a szokásosnál rövidebbek lettek az idén megjelent két lapszámunkban”.¹²¹ Hozzátette azonban, hogy az igény ezáltal csak nőtt az ilyesfajta tartalomra és hogy gondolkodunk, hogyan tovább az újságot illetően.¹²²

5. FEJEZET: Konklúzió és saját reflexió

5.1. Konklúzió

Dolgozatomban ismertettem a COVID19 által megváltozott evangélikus élet szakaszait az országos iroda és egy lokális gyülekezet szintjén. Az elemzés alapján elmondható, hogy kapcsolat áll fenn az országos iroda, valamint a lokális gyülekezetek kommunikációja között, azonban ez egyfajta kiegészítő kapcsolat, mely oda vissza működik. A készített interjúk és a Forrás újság elemzése rámutatott arra, hogy az evangélikus gyülekezetek országszerte kapnak információt és frissítéseket az aktuális járványügyi szabályokról, azonban a lokális gyülekezetek az országos szintű szabályok betartása mellett teljes szuverenitást élveznek kommunikáció terén, melyben az országos iroda segítségükre lehet. Zászkaliczky Anna szerint ez az oda-vissza működő kapcsolat előnyös, mivel míg Budapesten az irodában csak a nagy

¹¹⁹ Neuman Péter. 2015. Dávid, Góliát és a Krízismenedzsment – Ha túl jók a hírek, nem árt óvatosnak lenni – ingatlanpiaci esettanulmány. *Jel-Kép*, 62. oldal. doi:10.20520/Jel-Kep.2015.2.61

¹²⁰ 1. sz. melléklet, 3. oldal

¹²¹ 1. sz. melléklet, 5. oldal

¹²² Uo.

egészt látják, szükséges, hogy a lelkészek saját tapasztalataik és a nagyközönség – tehát saját gyülekezetük – kiismerésével egyedi válaszreakciókat is kidolgozzanak. Az interjú alapján az is elmondható, hogy egyes esetekben a lokális gyülekezeteknek is szüksége van az országos iroda segítségére, hiszen „nem jó a lelkésznek egyedül”.¹²³ Az aktuális járványügyi szabályok és gyülekezeti korlátozások idején kiadott püspöki körlevél mindenhol alapvető szükséglet országszerte az evangélikus egyházakban.

Lokális újságunk a vizsgáltak alapján nagy mértékben hozzájárult a kapcsolattartáshoz, hagyományos információ- és áhítatközlő szerepe mellett, melyek szerepe felértékelődött, fórumot is biztosított a pilisi gyülekezet tagjainak. A SzISsel készült interjúbán is elhangzik, hogy erre a kontaktra szükség volt az egyház és gyülekezete között.¹²⁴ Az újságban a válságkommunikáció az újság ekkor betöltött szerepében jelenik meg: biztosította, hogy a gyülekezet tagjai nem maradtak magukra, informálta a nagyközönséget az aktuális szabályokról, sőt, néhány olvasót például a fórum szerep segítségével kommunikátorrá is emelt, így még jobban érintett volt az illető a gyülekezeti életben. Mindezek ellenére az emberi erőforrások továbbra is hiányosak, ezt mutatja az is, hogy 2021-ben a negyedévente megjelenő újság félévente megjelenőre redukálódott és kérdéses, hogy egyáltalán megjelenő újság tud-e maradni a jövőben.

Hipotézisem beigazolódott, az újság nagyban hozzájárult a kapcsolattartáshoz, ám ez sem bizonyult elégnek az emberi erőforrások megtartásához. Kríziskommunikációs elemek olyan téren jelennek meg közvetetten, hogy nem volt kimondva a szerkesztőségben megbeszélések alkalmával, hogy valamilyen válságkommunikációs elmélet alapján dolgozunk, mindössze intuíciós alapon alakult át az újság, igazodva ahhoz, hogy mi az, amire a gyülekezetnek szüksége lehet egy olyan időszakban, mint például a karantén. Ez a kérdés általánosult lokális szinten, továbbra sem elméleti alapon szem előtt tartva a kommunikációt. Országos szinten azonban más volt a helyzet. A Zászkaliczky Annával készített interjú alapján viszont náluk is tudott általánosulni az eljárás, információs láncok jöhettek létre, melyek más krízisekbe is beépíthetőek, valamint technikai téren is kialakult, hogy mi működhet, ha újból bezártságra kerülne a sor.¹²⁵ Ez nem jelenti azt, hogy lokális szinten a gyülekezetek ne tudnának gyorsan reagálni egy újabb hullámra és az azzal járó korlátozásokra, de a technikai és emberi erőforrások miatt nehezebben menne, ezért nem tekinthető teljesen általánosult eljárásnak. Ha

¹²³ Gábrisch 2020., II. évfolyam 1. szám, 6. oldal

¹²⁴ 1. sz. melléklet 5. oldal

¹²⁵ 2. sz. melléklet

sor kerülne egy újabb karanténra, nem állítható biztosan, hogy a Forrás újság megjelenne, azonban nem is kizárható. Ez a bizonytalanság nincs meg országos szinten – az Evangélikus Élet magazin feltehetően nem állna le, mint kommunikációs csatorna.

5.2. Saját reflexió, befejezés

Számomra nagy megtiszteltetés volt, hogy 2021 őszi számától kezdve én szerkeszthettem a Forrás újságot, illetve szakmai téren is szerezhettem tapasztalatot ilyen formában. Éppen ezért remélem, hogy a COVID19 nem törölte véglegesen az újságot és fog megjelenni újabb lapszám.

Igazolni tudom, hogy a járvány nem könnyítette meg sem a cikkírást, sem a szerkesztést. Az élő megbeszélésekről online formára kellett áttérnünk, melyek után viszont nehezebb volt visszatérni a hagyományos, offline megbeszélésekre, sokkal kevesebben voltunk ezek után egy-egy megbeszélésen. Feltehetően a visszaállás mindenkit máshogy érintett személyesen és nem feltétlenül volt kapacitás egy újabb újság legyártásának a kezdésébe, ugyanúgy, ahogy a nyomtatás is nehézkesen jött már össze.

Az újság gyerekcipőben járt, nem hivatásos újságírók, hanem önkéntes tartalomgyártók dolgoztak rajta, éppen ezért a technikai felkészültségünk is limitált volt. Ennek ellenére nem gondolom, hogy minőségben bárki rossz munkát adott volna ki a kezei közül. Technikai felkészületlenségnek számított például, amikor nem sikerült eltalálni egy-egy cikk karakterszámát, sokkal hosszabb vagy éppen rövidebb lett az elvártnál, így a szerkesztés sem ment mindig gördülékenyen. Ugyan ilyen volt, amikor nem nyers, hanem formázott szöveget kaptam, amely végsősoron szintén a küldött szöveg mennyiségében mutatkozott meg.

Idővel és kellő odafigyeléssel azonban – ha autodidakta módon is, de – tanulható folyamat lenne a tartalomgyártás, elvégre a konklúzió alapján elmondható, hogy a gyülekezetnek szüksége van az ilyesfajta kontaktra, főleg egy válsághelyzetben. Éppen ezért nézek reményteljesen a gyülekezet jövőjére, hogy az ne a jelen állás szerinti „egyoldalú, sötét”¹²⁶ legyen, hanem élettel teli és emberi erőforrásokban bővelkedő, vissza tudjon állni legalább a járvány előtti fázisba az egyház, hogy a COVID19 ne okozza az olyan eszközök végét, mint például egy gyülekezeti újság. Kíváncsian várom a folytatást és azt, hogy milyen jövőkép valósul meg az evangélikus életben.

¹²⁶ 1. sz. melléklet, 4. oldal

Irodalomjegyzék

- Az Európai Unió Tanácsa. „Európai Tanács.” *AZ EU válaszingázkedései a COVID19-járványra.* 2019-2022. <https://www.consilium.europa.eu/hu/policies/coronavirus/timeline/>.
- . „Európai Tanács.” *Sajtóközlemény – COVID-19: az elnökség a válságelhárítási mechanizmus teljes körű aktiválásával fokozza az uniós szintű fellépést.* 2020.. március 2. <https://www.consilium.europa.eu/hu/press/press-releases/2020/03/02/covid-19-outbreak-the-presidency-steps-up-eu-response-by-triggering-full-activation-mode-of-ipcr/>.
- Böhm Kornél. „Szó, szó, szó – de a veleje? – Szómágia használata a közbeszédben és a kríziskommunikációban.” *Jel-Kép*, 2015.: 86-95. oldal.
- Dr. Fabinyi Tamás. „Pünkösöd a kommunikáció ünnepe.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 2. oldal.
- Dr. Heidrich Balázs, és Dr. Szegedi Krisztina. *Szervezeti kultúra, üzleti etika.* 2004.
- Gábrisich Anita. „»Nem jó a lelkésznek egyedül...«.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 1. szám: 6. oldal.
- Heinemann Ildikó. „Jézus csendességébe megérkezni.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 10. oldal.
- Horvát-Csetneki Nikolett. „Esküvők az idei rendhagyó évben.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 4. szám: 12. oldal.
- Kárnyáczki Eszter. „A legnagyobb ajándék.” *Forrás*, 2020. II. évfolyam 4. szám: 1-5. oldal.
- Kárnyáczki Eszter. „Bizonytalan jövő keresztény szemmel.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 6-7. oldal.
- Kárnyáczki Eszter. „Vigyázzatok!” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 1. szám: 1. oldal.
- Kárnyáczki Eszter és Szöllősi István Sándor. „A pilisi evangélikus tempolm fotósszemmel.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 10-11. oldal.
- Kárnyáczki Eszter és Szöllősi István Sándor. „Villanypásztor.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 12. oldal.
- Keveházi László. „Háromszáz éves a gyülekezetünk.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 6-7. oldal.

- Kotyinszki Regina és Laczkó Levente. „Isten tenyerén táncos csizmában.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 3. oldal.
- Krahulcsán Borbála. „Mi lehet ez?” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 1. oldal.
- Luther Kiadó munkatársai. *Luther Kiadó*. 2005-2021. <https://www.lutherkiado.hu/tortenet-evelet>.
- Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézete. *helyesírás.mta.hu*. 2020.. augusztus 23. <https://helyesiras.mta.hu/helyesiras/blog/show/covid19-ajanlas>.
- MEE Püspöki Tanácsa. „Evangélikus.hu.” *Püspöki körlevél: Májustól személyesen is megélhetjük az istentiszteleti közösséget*. 2021.. április 15. <https://www.evangelikus.hu/hireink/aktualis/puspoki-korlevel-majustol-szemelyesen-is-megelhetjuk-az-istentiszteleti-kozosseget>.
- MTI. *Tájékoztató oldal a koronavírusról*. 2020-2022. <https://koronavirus.gov.hu/intezkedesek>.
- Neuman Péter. „Dávid, Góliát és a Krízismenedzsment – Ha túl jók a hírek, nem árt óvatosnak lenni – ingatlanpiaci esettanulmány.” *Jel-Kép*, 2015.: 62. oldal.
- Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „2020 az úrvacsora éve.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 2. szám: 3-4.
- Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „Mi folyik itt?” *Forrás*, 2019., I. évfolyam 1. szám: Címlap rovat, 1. oldal.
- Pilisi Evangélikus Gyülekezet Kommunikációs Munkacsoportja. „Online Evangélikusok – Számít a véleményed!” *Forrás*, 2021., III. évfolyam 1. szám: 10-11. oldal.
- Pintér Dániel Gergő. *A Szituációs Kríziskommunikációs Elmélet és a Kommunikációs Keretezés Elmélet kapcsolódási pontjainak, korlátainak és fejlesztési lehetőségeinek feltárása a 2016-os budapesti robbantással kapcsolatos rendőrségi sajtótájékoztató médiaelemzése során*. Budapest, 2020. Március.
- Pintér Dániel Gergő. „Nyilvános önmegsemmisítés a gyakorlatban – A Gyermekrák Alapítvány válságkommunikációjának PR-tanulságai.” *Jel-Kép*, 2015.: 77. oldal.
- Sándor Éva. „Újrakezdés a karantén árnyékában.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 8-9. oldal.
- Sirkó Márta, és Krisztina Keller. „Turisztikai válságkommunikáció a hazai üzleti szállodákban a koronavírus-járvány idején.” *Jel-Kép*, 2021.: 1-19.

- Somogyvári Márta. *A vállalati publicisztikai krízisek és az alkalmazott kríziskommunikációs stratégiák*. Pécs, 2004.
- Szabó Krisztina. „A szavak hatalma – A 2010-es vörösiszap-katasztrófa az üzenet-befogadási folyamatok szemszögéből.” *Jel-Kép*, 2015.: 26. oldal.
- Székely Levente, és Ágnes Veszelszki. „A tartalomfogyasztás fizikai és virtuális terei.” In *Magyar fiatalok a koronavírus-járvány idején*, szerkesztette: Levente Székely, 189. Budapest: Enigma 2001 Kiadó és Médiaszolgáltató kft., 2021.
- Szöllősi István Sándor. „Elindulni a Jézusba vetett hit útján... – Gondolatok szeptember hónap igéje alapján.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 1. oldal.
- Szöllősi István Sándor, kérdező: Gábrisch Anita. *Interjú Szöllősi István Sándor (SzIS) pilisi lelkésszel* (2021. december 27).
- Szöllősi István Sándor. „Lelkeszi beszámoló.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 4. szám: 8. oldal.
- „Tájékoztató oldal a koronavírusról.” *Aktuális – Általános tudnivalók a járványügyi helyzetről, az oltásról, a vakcinákról és az intézkedésekről*. 2022.. január 28. <https://koronavirus.gov.hu/aktualis>.
- Tanács,János, és Gábor Zemplén. „Válság, kommunikáció, érvelés – Kríziskommunikáció argumentáció - elméleti nézőpontból.” Szerkesztette: Tanács János-Zemplén Gábor. *Jel-Kép Kommunikáció, közvélemény, média*, január 2015.: 1-13.
- Tóth Richárd. „Lélekpáncél.” *Forrás*, 2020., II. évfolyam 3. szám: 18. oldal.
- Zászkaliczky Anna Eszter, kérdező: Gábrisch Anita. *Interjú Zászkaliczky Anna Eszterrel, az Országos Evangélikus Iroda kommunikációs munkatársával* (2022. február 24).

Ábrajegyzék

1. ábra Illusztráció a 2021 április 15-i evangélikus püspöki hírlevélből.....	15
2. ábra Instinkciós kehely. Képet készítette: Szöllősi István Sándor	17
3. ábra: Illusztráció a Forrás II. évfolyam 4. számának címlapjáról	23

1. számú melléklet

Interjú Szöllősi István Sándor (SzIS) pilisi lelkésszel

Interjú időpontja: 2021. december 27.

1. Mióta vagy lelkész Pilisen?

Négy éve és három hónapja vagyunk itt feleségemmel, aki egyébként a lelkésztársam is a gyülekezetben.

2. A karantén alatt milyen alternatív eszközöket találtatok a kapcsolattartásra a gyülekezettel?

Többfélét is, például tartottunk zoomos ifi órákat, kerítés-beszélgetéseket, létrehoztunk egy YouTube csatornát Villanypásztor névvel, ahol az áhítatokat tudtuk közölni. Aztán a temetéseken és a piacon is tartottuk a kapcsolatot az emberekkel. Talán a legsikeresebb a villanypásztor volt, mert az újságunk egyik lapszámában a karantén alatt minket követők véleményeit és élménybeszámolóit is meg tudtuk jelentetni.

2.1. A kerítés-beszélgetést kifejtenéd kicsit?

Persze! A feleségem ötlete volt – ezt előre bocsájtom – tavaly adventkor találta ki, hogy jó lenne ilyen módon, biztonságosan találkozni a gyülekezet tagjaival. A templomkerítés mellett felállított Betlehemesnél vártuk vasárnap esténként a járókelőket egy kis zenével és egy kis beszélgetéssel.

2.2. Hogy zajlottak az istentiszteletek?

Nos hát, az üres székeknek prédikáltam. Ezt felvettük videóra és feltettük a YouTube csatornánkra. Ez nem volt éppen felemelő élmény, viszont megtanított még jobban szeretni és megbecsülni az embereket.

2.3. Hogy zajlottak a gyülekezeti alkalmak?

Online, vagy leginkább sehogy. A gyülekezet egy jelenléti, élő közösség, tehát alkalmakról – hagyományos értelemben legalábbis – nem beszélhetünk. A YouTube videót meg lehet állítani, az unalmas részeket át lehet ugrani, viszont az élő alkalmak valódi jelenlétet követelnek meg a résztvevőktől.

2.4. Volt módja a gyülekezetnek perselypénzt adományozni?

Természetesen, ahogy azelőtt mindig is. Banki átutalással vagy postai csekken. Viszont volt, aki borítékban dobta be szó szerint az adományt. Szóval aki akarta, az meg tudta oldani ezt is. A perselypénz.lutheran.hu egy új kezdeményezés volt az egyházunk részéről, ám ez sajnos csak a fiatalabb generációt érte el.

3. Hogyan érintett a bezártság?

Hát, a magánéletem szempontjából jól. Kertészkedtem, zenéltem, meditáltam. Nem utolsó sorban született egy kisfiam is. A szolgálatom végzése szempontjából viszont nem túl jól, mert éppen az hiányzott, ami a lelkész munkájának értelmet ad: a gyülekezet.

4. Mit gondolsz, a gyülekezet hogyan élte meg a távollétet?

Amikor zárva volt a templom, akkor sokan arra panaszkodtak, hogy nem tudnak templomba járni. Amikor végre nyitva lett a templom, akkor sokan arra panaszkodtak, hogy nem tudnak templomba járni. Hát nincs új a nap alatt.

A kevés kivétel viszont mindenképp tiszteletre méltó. Én minden esetre igyekeztem jó pásztorra lenni mindenkinek, minden időben. A magvető példázatához tudnám talán hasonlítani ezt az esetet. Az útfélre hullott mag rögtön meghalt, elpusztult, eltaposta őt a probléma. A kövek közé hullott mag kihajtott, de az első próbatételnél elfonnyadt. A tövisek közé hullott mag együtt nőtt fel a problémával, de a probléma végül a fejére nőtt és megfojtotta. A jó földbe hullott mag végül megoldotta a problémát, de nem a maga erejéből, hanem Isten kegyelméből. A példázat magyarázata tulajdonképpen ennyi, hogy a vetőmag az Isten ígéje, az Ő áldása, vagyis azok a gyülekezeti alkalmak, amelyek akár élőben, vagy akár online vannak megtartva, de vannak, és részt vehetünk rajtuk. Az egyes földtípusok pedig az egyes emberek, akik különböző módon álltak hozzá a problémához, mely végsősoron lássuk be, csak Isten ígéjével, az Ő áldásával oldható meg. A jó hír az, hogy minden földet meg lehet tisztítani és be lehet veteményezni. Ezt a kertészkedés alatt személyesen is megtapasztalhattam.

5. Volt valamilyen korlátozás a keresztelőkre és a temetésekre is?

Sajnos volt. Karantén alatt nem kereszteltünk, utána viszont minden vasárnap volt keresztelő, nem ritkán 4-5 család is eljött a templomba. Temetések azonban – karantén ide vagy oda – mindvégig voltak. Elvileg csak 50 fő jöhetett volna el egy-egy temetésre, de úgy voltam vele, hogy ki vagyok én, hogy megtiltsam a méltó búcsút az emberektől? A maszkot a temetőben viseltem, ezzel is példát mutattam az embereknek, de a templomban nem, hiszen az üres székek nem kapják el a betegséget.

5.1. Akkor a temetéseken volt lehetőség a kapcsolatteremtésre?

Volt, a temetéseken találkozhattam a gyülekezet tagjaival, akikkel a templomban nem találkozhattam, és ezt a helyzetet megragadva egy-két mondatban tudtam őket vigasztalni, bátorítani és kitartásra ösztönözni. Emellett a temetések előtt és után is volt lehetőségem a

kapcsolattartásra: a legtöbb gyászolóval ugyanis telefonon intéztem az adategyeztetést, valamint sok esetben – igény szerint – a lelkipáncosást is.

6. Mennyi időt kellett kibírni úrvacsoravétel nélkül? Sikerült valahog enyhíteni ezt a hiányt?

A gyülekezet presbitériumának határozata alapján, ha jól emlékszem 2020. februárjától nem tartottunk úrvacsorás istentiszteleteket és ezt a határozatot 2021. áprilisában vontuk csak vissza. Júliusra sikerült beszereznünk egyéni kiskelyheket, valamint sikerült felkészítenünk a gyülekezetet is a teljesen új úrvacsoravételi rendre. Addig is, amikor lehetett jelenléti alkalmakat tartani, egyre fontosabb szerephez jutott a magángyónás és a személyes áldás is. Legalábbis én így vettem észre.

6.1. Hogyan működött a magángyónás és a személyes áldás?

Nos, egyáltalán nem hagyományosan, legalábbis egyáltalán nem úgy, ahogyan az egyetemen tanultuk.

A magángyónás az karantén alatt telefonon, online vagy véletlenszerű, ad hoc élethelyzetekben történhetett, például piacon, temetésen vagy a bankautomata előtt, ahol összefutottam emberekkel, és ahol kialakult egy-egy beszélgetés

A személyes áldás viszont egészen máshogyan működik, mert ez csak élőben működhet, megköveteli az áldást közvetítőtől és az áldást kérőtől is a személyes jelenlétet. Viszont azt érzékelttem, hogy a karantén után a jelenléti istentiszteleteken az eddigieknél sokkal nagyobb igény volt rá. Fölhasználtam Varga Gyöngyi professzorunk Áldáskönyvét is, Luther kiadónak a terméke, ezt beregisztereztem mindenféle élethelyzetre: gyászolóknak, keresztlős családoknak, fiataloknak, időseknek, gyülekezeti tagoknak és teljesen idegeneknek is van egy-két jó szó benne, amivel Isten áldásával, útjára bocsájthatom az embereket.

7. Mesélnél a gyülekezet munkatársairól? Hogyan oszlanak el a feladatok?

Ez egyelég érdekes történet. A feladatmegoszlás itt olyan, mint a cirkuszi artistáknál: valaki mindig elkapja a labdát, vagy adott esetben a másikat is, ha az leesne. Elviekben igyekszem csak a lelkes feladatokkal foglalkozni, – igehirdetés, szentségi szolgálat, kazuális szolgálatok, katekézis, vagyis tanítás, lelkipásztorolás nem utolsó sorban – de ez nyilván nem mindig sikerül. Egy világi munkahelyen minden dolgozót többé-kevésbé lehet motiválni a juttatásokkal, de mi nem egy világi munkahely vagyunk, hanem egy gyülekezet és ennek amennyi előnye, annyi hátránya is van, hiszen nekünk „csak” a hitünk van. Nyilván nem

mondhatom a gyülekezet tagjainak, hogy dolgozzanak és vállaljanak több szolgálatot, mert akkor VIP helyet kapnak a mennyországban. Ha viszont jó szívvel, fentről merített erővel dolgoznak valamin, akkor annak mindig láthatóan jó eredménye van. Azt hiszem, Isten országa is valahogyan így épül.

8. Mesélnél a Forrás újság megalakulásáról?

Még a kezdeti időkben a presbiterek akartak egy információs lapot a gyülekezet életéről és elérhetőségeiről, az új lelkészeknek a bemutatásával együtt, aztán ez kevésnek bizonyult, így hát egy színes, képes, olvasmányos gyülekezeti újságot csináltuk belőle, ez lett a Forrás újság.

9. Jelent meg Forrás újság a karantén alatt? Hogyan tudtátok kivitelezni?

Nehéz eset volt, de ezt is megoldottuk. Először csak online, aztán felbátorodtunk és nyomtatva is kiadtuk. A szerkesztés volt a munka neheze, különösen az idősebb gyülekezeti tagokkal készített interjúk okoztak nekünk problémát, hiszen ők nem használnak se telefont, se Messengert, így nem tudták elküldeni a kérdésekre adandó válaszaikat. Nekik a kérdésekre adott válaszokhoz mindig időre és személyes beszélgetésre van szükségük. Reméljük ezt majd be tudjuk pótolni.

10. Volt olyan téma, amit különösen relevánsnak éreztél a karantén idején és megjelent valamelyik újságban?

Több is. Az egyik ilyen téma az örök élet volt, ez szerintem nagyon aktuális, de ez valahogy nem ment át a szerkesztőség rostáján, úgyhogy inkább nem erőltettem. Így hát csak az általam írt cikkek és áhítatok implicit üzeneteként közöltem le az erről szóló gondolataimat, nézeteimet. Ezzel párhuzamosan igencsak foglalkoztat a gyülekezet jövőképe, de ehhez nagyon nehéz cikkírókat találni, a saját meglátásaim közlése pedig elég egyoldalú, sőtlan jövőkép lenne. Emellett szerettem volna minél több interjút olvasni az újságban a gyülekezeti tagoktól, melyben a személyes élet- és hittapasztalataikat átadhatják a későbbi generációknak, megoszthatják az idegen olvasóknak is. Ez a projekt azért többé-kevésbé meg is valósult, aminek örülök.

11. Mennyire érezted relevánsnak azokat az ígéket, amelyekről te írtál cikket ebben az időszakban?

Röviden és tömören: Isten ígéje mindenkor és mindenhol releváns. Ezt az alapelvet szeretném mindig és mindenkor képviselni, nem csak a cikkeimben, hanem az igehirdetéseimben és az egész életemben is.

12. Sikerült valahogy eljuttatni a gyülekezetekhez a Forrás újságot és az Evangélikus Élet magazint úgy, hogy nem voltak élő istentiszteletek?

Az első karantén alatt elég óvatosak voltunk, így csak online működtünk, így nyilván veszítettünk olvasókat, elsősorban az időseket, akik nincsenek jelen az online világban. A második karantén alatt már bátrabban és rutinosabban vállaltuk a kihívást: a kiosztás előtt ózongenerátorral fertőtlenítettük a kinyomtatott újságokat, de természetesen továbbra is elérhetőek maradunk online formátumban is. Az újságokat aztán kitettük a templom elé, ahonnan mindenki szabadon vihetett belőlük. Nagy transzparens hirdette, hogy Forrás újságok a templomkertből vihetők el ingyen. Két nap alatt elkapkodták az összeset. Víttek belőle családtagoknak és szomszédoknak is. Felemelő érzés volt ezt megtapasztalni.

13. Mit gondolsz, hozzájárult valahogy ez a két újság a kapcsolattartáshoz a korlátozások idején vagy jobb lett volna, ha nem jelenik meg ez idő alatt? Miért?

Nos hát, igény volt erre a fajta kontaktra, de sajnos a gyakorlati rutinunk ezt nem tudta követni. Ennek oka az, hogy nagyrészt a gyülekezet életéről szóló beszámolókkal töltjük meg a gyülekezeti újságunk oldalait, viszont az utóbbi másfél-két évben érthetően nem, vagy csak alig voltak gyülekezeti programjaink. Így hát a képes beszámolók és a visszatekintő rovatban közölt rövid riportok is a szokásosnál rövidebbek lettek az idén megjelent két lapszámunkban. Pozitívum viszont, hogy ennek hatására még nagyobb lett az igény az olvasók körében az újabb lapszámok megjelenését illetően. Mindenképp gondolkodunk a folytatásban, és talán valamit újítani is fogunk. Remélem, Isten megáldja ezt a szolgálatunkat is.

Köszönöm szépen az interjút!

Igazán nincs mit. Isten áldja a munkádat!

2. számú melléklet

Interjú Zászkaliczky Anna Eszterrel, az Országos Evangélikus Iroda
kommunikációs munkatársával

Interjú időpontja: 2022. 02. 24.

1. Mióta dolgozol az Országos Irodában kommunikációs munkatársként? Mesélnél kicsit a feladataidról?

Egészen pontosan 2020. szeptember elseje óta dolgozom itt, tehát még nincsen két éve. És azzal, hogy én ide jöttem, azzal alakult ki, vagy azzal lett létrehozva ez a kommunikációs referensi pozíció. Korábban itt konkrétan az országos irodán ilyen pozícióban nem dolgozott senki. Vannak munkatársak, akik a saját területükön végeznek kommunikációs feladatokat is, hiszen például több osztálynak van saját Facebook oldala vagy saját honlapja, ezeket mindenki maga kezeli, de egy dedikált ember nem volt erre. Úgyhogy így kerültem ide. Egyébként egészen konkrétan pedig egy projekt kapcsán. Eredetileg úgy volt, hogy 2021-ben lesz népszámlálás, aztán ugye ezt áttolták most idén őszre, és arra kezdtek el egy kampányt tervezni az egyházban és kerestek valakit, aki ezt tudja menedzselni. És hát ebből a projektből igazából aztán végül is oda lyukadtunk ki, hogy ebből egy egész állás lehet, mert van egy csomó más feladat is, amit itt intézni kellene.

1.1. Akkor egyedüli kommunikációs munkatársként dolgozol jelenleg?

Az Országos irodánál igen, de az evangélikus egyháznál, vagy hát itt az országos intézményrendszerben fontos, ugye van a Luther Kiadó, aminek két fő tevékenysége van, az egyik az a klasszikus könyv és lapkiadás, tehát az evangélikus élet, az összes evangélikus könyv, a hittankönyveket ők adják ki, az énekeskönyvet ők adják ki, ez az egyik fele, viszont a Luther kiadó alatt működik az úgynevezett Evangélikus Információs Szolgálat, ami gyakorlatilag, ha nagyon egyszerűsíteni szeretném, akkor azt lehet mondani, hogy az evangélikus egyház sajtóosztálya, de ki van szervezve a kiadó alá. A kiadónak a munkatársai a felelős szerkesztők, a magazint, tehát az Evangélikus Életet, az evangélikus.hu honlapot, a közösségi médiacsatornákat, a Facebookot, Instagramot, YouTube-ot, a Kötőszó blogot, a Kossuth Rádión futó, két heti rádióműsort. Körülbelül nagyjából ezek azok, amiket ezek a kollégák szerveznek. Ők viszont szervezetileg a Luther Kiadónak a munkatársai, aminek van egyébként egy intézmény vezetője. Egyfajta céggént is tekinthetünk a Luther Kiadóra. Nyilván nem olyan, mint egy kft, merthogy az Evangélikus Egyház a tulajdonosa, – talán mondható így – tehát én velük részben kooperálok, de ugyanúgy dolgozom itt az országos irodán, az én közvetlen munkatársaimmal is, tehát az én szerepem az egyrészt vannak saját projektek meg saját feladatok, de közben pedig az, hogy ezeket a különböző országos egységeket így összekössem, az információáramlást biztosítsam. Ha van valami olyan projekt, amiben többen vannak benne, és kommunikációs része van, akkor azt én fogom általában össze, tehát hogy egy kicsit ilyen híd, talán mondhatjuk azt a különböző egységek között, és nyilván akkor nekem

még az országos elnökséggel, tehát elnök püspökkel, országos felügyelővel is van egy viszonylag élő kapcsolat, és ha onnan van valamilyen kérés, akkor azt is igyekszem becsatornázni, tehát én egy ilyen hálózatot igyekszem itt mozgatni. Közvetlen munkatársam nincsen kommunikációs, de valójában az egyházban pontosan nem is tudom megmondani, mert van, aki főállásban van, van, aki megbízással van, de azért körülbelül tíz ember még az, akik azért a központi evangélikus sajtót csinálják.

2. Az első karantén idején home office-ból kellett dolgozni? Ha igen, akkor mennyire sikerült technikai téren alkalmazkodni a helyzethez?

Az az igazság, hogy amikor az első karantén volt, akkor én még nem dolgoztam itt, mert hogy az 2020. március eleje, vagy hogy volt talán az első karantén, de azért, amikor én ide jöttem, akkor pont a második hullám kezdődött. Én például úgy kezdtem itt dolgozni, hogy volt olyan kollégám, akit fél év után láttam életemben először élőben, mert idejöttem szeptember elején és szinte minden zárt be, de azt el tudom mondani, hogy alapvetően az egész iroda teljes mértékben át tud állni mostanra egyik napról a másikra teljesen a digitális munkavégzésre. Nyilván ehhez felszedtünk egy csomó skillt, és az, hogy az összes online, a Skype-tól kezdve, Zoomon át, nem tudom, hogy mi miket használunk, Discordon keresztül, ezeket már mindenki nagyon jól használja. Van egy szuper informatikai csapatunk, akik rengeteg mindent lefejlesztettek arra, hogy digitalizálni lehessen, a szerződések elkészítésétől elkezdve, tehát egy csomó adminisztratív dolgot megcsináltak, úgyhogy egyébként nem tudom, hogy mi volt az első sokk itt, azt megmondom őszintén, vagy hogy hogy álltak át, de mostanra gond nélkül.

2.2. És szerinted a munkahelyi motivációt mennyire befolyásolná, hogyha esetleg megint online lenne, vagy mennyire befolyásolta, amikor így, online volt?

Én ebben nagyon vegyes képet látok. Egyrészt van egy nagyon pozitív hozadéka annak, hogy nyilván alapvetően osztályokon belül az osztályvezetőknek a hatásköre ezt eldönteni, de irodán belül is van arra most már abszolút lehetőség, hogy egyfajta hibrid formában dolgozzunk. Tehát én is úgy dolgozom, hogy általában heti kétszer fixen bent vagyok, amikor ilyen heti rendszeres meetingek vannak. Viszont a többi napom abszolút úgy alakul, hogy amikor van olyan megbeszélés, akkor bejövök, de van, hogy péntekenként szinte például mindig már otthonról vagyok, úgyhogy ez abszolút pozitívum, azt gondolom. Nyilván egy csomó szabadideje van az embernek ezáltal és ez nagyon jól, rugalmasan működik. És szerintem sokszor ez motiválja is az embert abban, hogy ha kap egy ilyen szabadabb kezet, hogy honnan dolgozzon, akkor az tök jó. A másik oldalról viszont azt látom, hogy a munka hatékonysága, illetve nem is a

hatékonyasága, hanem a kreativitás része, az azért megszenvedti azt, hogyha csak online találkozunk. Tehát nagyon jól össze lehet hasonlítani, hogy milyen az, amikor élőben találkozunk, és milyen eredmények születnek meg, amikor kreatív dolgokról, tehát meg kell mondjuk tervezni egy rendezvényt, vagy valami közöset kell kitalálni. Mert az, hogy a heti megbeszélést le lehet zavarni online, az tök jól működik, és senkinek nem kellett érte utaznia, legalábbis itt az országos irodán, meg a Luther Kiadónál is ezt merem így mondani, mert mind a kettő helyre rendszeresen járok megbeszélésre. Az emberi kapcsolatok nagyon fontosak. Tehát, hogy ez egy olyan munkahely, vagy itt az Üllői úton olyan dolgozni, hogy az ember nem csak bejön és elvégzi a munkáját, hanem fontos szellemi partnerei vannak itt házon belül, és ez az, ami viszont nagyon tud hiányozni. És azért nyilván itt több új kolléga jött, és tavaly októberben el tudtunk menni egy csapatépítőre, még pont így két hullám között, de tök sokan voltak, akiket így most láttunk először élőben, mert mondjuk a pandémia valamelyik lezárása alatt jöttek. Úgyhogy ez viszont mindenképpen azért. Ha muszáj lenne, megoldanánk most már bármikor, szerintem, mert tényleg mind informatikailag, mind skillekben, mind hozzáállásban megvan már az, hogy ha kell átváltunk, de azért jobb az, hogyha látjuk egymást.

3. Mi állt a válsághelyzet alatti kommunikáció központjában?

Hát, ami a központi kommunikációban állt, egyrészt volt egy praktikus tematika, hogy hogyan tartsunk most istentiszteletet, hogy vegyünk, ne vegyünk úrvacsorát, ha van úrvacsoraosztás, azt külön kis kehellyel vagy instinkciós kehellyel? Legyen éneklés, ne legyen éneklés? Zárjuk be a templomot, ne zárjuk be? Tehát volt egy ilyen nagyon komoly, praktikus része... Vagy például az, hogy perselypénzzel mi van akkor, hogyha a gyülekezetek nem tudnak fizikálisan perselypénzt fogadni? Tehát volt ez a része, amikor tényleg ezekre a fizikai dolgokra kellett reagálni. Ez nálunk alapvetően úgy működik, hogy van a három püspök, akik püspöki tanácsként püspöki körleveleket szoktak kiadni. Ezek egyébként fent vannak az evangelikus.hu-n, meg kiküldésre kerülnek a lelkészeknek, és akkor általában ezekben vannak ilyen iránymutatások meg javaslatok. Nyilván van az, amikor van egy állami rendelkezés, az természetesen mindenkire nézve kötelező. És akkor vannak az egyéb javaslatok. Ilyen volt például az, amikor az volt, hogy jó, akkor most mindenki visszamehet a templomba, de lehetőleg az éneklés még ne legyen. Akkor volt egy következő kör, hogy menjen minden, lehet énekelni, úrvacsorát venni, satöbbi, satöbbi. Tehát ezekre mindig így reagálnak. Nyilván az intézményeink, tehát mind az óvodák, iskolák, mind a diakóniai intézmények, azok valamilyen szinten könnyebb helyzetben vannak, mert hogy rájuk érvényesek azok az állami rendelkezések, amit az adott szakterületnek az illetékes minisztériuma kiad. Tehát a diakóniai

intézményekben folyamatosan jött, volt olyan időszak, hogy naponta több, az EMMI-től határozat, hogy most a nem tudom, a bentlakásos intézményeknek a látogatási rendje így és így változik. Tehát, hogy ott ők ezeket mindig megkapták. Nyilván én ezt most nem szeretném nagyon kommentálni, de hogy sokszor ezek ilyen utolsó pillanatos, meg hogy kiderült, hogy vasárnap este jött az iskoláknak, hogy hétfőtől mit kell csinálni. Tehát, hogy ezekkel meg kellett küzdeni. Nyilván itt a kollégák, ugye különböző osztályok vannak ezekhez a területekhez rendelve, itt a kollégák éjt nappallá téve azon dolgoztak, hogy ezek a rendelkezések tényleg megvalósuljanak az intézményeinkben. És az, hogy ezen kívül esetleg mondjuk az intézmények maguk még hogy reagáltak erre... Van egy projektünk, az a neve, hogy Digitalis Project. Amikor először derült ki az, hogy online oktatás lesz, akkor elkezdtek az oktatási osztályon, illetve a Pedagógiai Intézetben, ami a szakmai háttérét adja az evangélikus intézményeknek, elkezdtek egy nagyon nagy fejlesztést, rengeteg online tananyagot lefejlesztettek, a pedagógusokat képezték erre, eszközöket kaptak, több mint százharminc animáció készült el különböző tananyagok, az ilyen pár percesek, a fizikától kezdve, a hittanon át, a művtörtéig. Tehát, hogy nagyon-nagyon sok ilyen válasz született erre a krízisre.

Visszatérve a gyülekezetekhez, a másik nagy feladat, és ez az, ami a mai napig folyik, és mi egyáltalán nem vagyunk ennek még csak a végén se, hogy a közösséggel mit lehet kezdeni egy ilyen helyzetben? Mert ez egy dolog, hogy most éneklünk, vagy nem éneklünk, de azért azt érzékeljük, hogy nagyon sok gyülekezeti közösség nagyon megszenvedte ezt az időszakot. Számszerűen sok gyülekezetben kevesebben vannak, vagy azért, mert elszoktak, vagy azért, mert mondjuk az idősebb gyülekezeti tagok nem mernek annyira közösségbe menni, ezt nyilván nehéz megmondani. Erre mindenhol helyileg kell reagálni, de hogy ez egy igazán nagy kihívás, és erre kell azt hiszem, még a jövőben is fokozottan, mert ugye ez nem fog elmúlni azzal, hogyha esetleg azt mondjuk, hogy akkor most a pandémiából innentől megtanulunk, vagy hát a koronavírussal megtanulunk együtt élni, de hogy erre viszont külön kell odafigyelni.

4. Korábban milyen krízishelyzetekkel találkoztatok és ezekre mi volt a válságkommunikációs eljárás, hogyha van benne tapasztalatod?

Hát az az igazság, hogy ez az, amire például nem tudok válaszolni, így, hogy csak másfél éve vagyok itt, úgyhogy erre annyira nem is reagálnék. Én azt gondolom, hogy alapvetően minden ilyen helyzetet úgy kezelték korábban is már a kollégáim, hogy az adott területnek az itteni szakemberei, meg akik a területen kívül vannak, ők próbáltak együtt az egyházvezetéssel közösen valamilyen irányt kitalálni. Az Evangélikus Egyházban az a jó, hogy egyrészt mivel nagyon kevesen vagyunk, ezért viszonylag rövidek a hivatali utak, és ezért szerencsére az

egyházvezetéshez is viszonylag könnyű, ha nem is, hogy az ember bekopog és elmondja a baját, de, hogy nagyon könnyen lehet és nagyon gyorsan lehet akár a legfelsőbb szintekkel együtt gondolkodni, ha valami probléma van. Most is, ha bárhol valami olyan ügy esetleg felüti a fejét az egyházban, ami valamiért problémás lehet, akkor ott a lelkész akár rögtön a püspökéhez is tud menni segítséget kérni. Ugyanígy, ha az intézményeknél van valami probléma, akkor azonnal jönnek ide az osztályvezetőkhöz, aki azonnal segít, tehát hogy persze nagy ez az iroda, meg sokan vagyunk, de alapvetően azért viszonylag alacsony a hierarchia, és ez viszont sokat segít egy krízishelyzetben, amikor szinte csak egy telefonra van a püspök például.

4.1. És szerinted ugyanilyen elérhető így a gyülekezet számára is az iroda?

Ez érdekes kérdés. Mi szeretnénk, vagy igyekszünk azon gondolkodni, vagy azon dolgozni, hogy ez így legyen. Itt is érdemes különválasztani egyébként az intézményeket és a gyülekezeteket, mert az intézményeknél, ott megvan már ez a nagyon bejáratott útvonal, sokkal kevesebben is vannak. Itt körülbelül 250 és 300 közötti a gyülekezeteknek a létszáma, most pontosan nem tudom. Mi azt szeretnénk, hogy hozzánk is bármikor be lehessen kopogni, meg hogyha én bárhova megyek bármilyen témában prezentálni, vagy előadni, vagy valami, akkor én ezt mindig igyekszem hangsúlyozni is, de azért van egy olyan napi realitás, hogy az, ami az Üllői útról... Az, amit mi kitalálunk, az nincs mindig teljesen szinkronban a valós gyülekezeti elvárásokkal, és ezért néha van ebből feszültség, viszont egyre jobb az, hogy kapunk visszajelzést és tudunk úgy módosítani dolgokon, akár sokszor csak apróságokon is, hogy mi lenne kényelmesebb, vagy mi lenne jobb, vagy mi az, amire tényleg szükségük van. És mondok egy példát: Ugye a népszámlálási kampányra, ahogy szépen készülünk, meg folyamatosan gyártunk anyagokat, meg videók jelennek meg, meg szórólap, meg nem tudom micsoda... És én ezzel a témával már elég régóta turnézom az országban éppen, ahova hívnak. És múltkor is például egy ilyen beszélgetésen mondta valaki, hogy csináljunk már légszi egy ilyen egységes, roll-up grafikát, ők legyártják, meg azt ők elintézik, de hogy nekik kellene, mert hogy egyébként, amikor online istentisztelet közvetítés van, akkor ők azt a háttérben ki akarják tenni, hogy az ott belelógjon a képbe. Nyilván énnekem ez itt így eszembe se jut, mert én egyben látom az egészet, de az, hogy egy gyülekezeti lelkész azt mondta, hogy kellene neki egy roll-up grafika, amit legyártat ő, most nem az várja, hogy azt a 20 ezer forintot mi kifizessük helyette, de csináltassuk meg abban az arculatban, ami a kampányé. És rögtön adott egy olyan visszajelzést, ami nekem eszembe se jutott, mert én egyébként azt gondoltam, hogy roll-upot ma már ki csináltat? Hát kábé senki, de hogy ő mégis. Vagy szintén mondták, hogy csináltassunk egy ilyen néhány tíz-húsz másodperces ilyen intró szerűt, szintén a

népszámlálásról. Merthogy csomó helyen például, amikor istentiszteletet közvetítenek, akkor ők ezt be akarják vágni az elejére, hogy ez mindig ott lemenjen. Ez is olyan, hogy ez a gyülekezeti lelkész valósága, de hogyha ők nem érzik magukat elég nyitottnak, hogy ezt mondják, akkor ezek nyilván nem jutnak el, úgyhogy ezen igyekszünk dolgozni, hogy mindenki azt érezhesse, hogy ide lehet jönni. Én azt gondolom egyébként, hogy ezen jó úton vagyunk, de ezen folyamatosan kell dolgozni ezen a kapcsolaton, hogy aztán két irányba működjön.

5. Milyen egyéb alternatív kapcsolattartási módok vagy eszközök születtek ebben az időszakban?

Gyülekezeti szinten azt látjuk, vagy azt láttuk, hogy egyrészt a gyülekezetek rákényszerültek egy olyan digitális átállásra, ami valószínűleg eljött volna előbb-utóbb, de azzal, hogy például nem lehetett istentiszteletet tartani, a legtöbben valamilyen egyéb formában elkezdtek az istentiszteleteiket mégis folytatni. Vagy videósan, vagy úgy, hogy felvették előre és megvágva, vagy úgy, hogy élőben leadták, vagy úgy, hogy mondjuk körlevél formájában a lelkész kiküldte a prédikációját. Akár volt, hogy papíron is valaki kinyomtatta, mert mondjuk egy kisebb településen meg tudta azt oldani, hogy mindenki ezt bedobja. Nagyon sok gyülekezet most csinál például Facebook oldalt. Ami persze érdekes, merthogy nyilván a Facebook-követőknek a tábora az már egy viszonylag idősebb korosztály, de ezt összevetve azzal, hogy az evangélikus egyházban is azért viszonylag nagyobb számban vannak mondjuk az ötven fölöttiek, tök jó a Facebook, mert pont őket elérjük. Tehát egy csomó gyülekezet most csinált Facebook oldalt, YouTube csatornát most csináltak, van egy-két vállalkozó kedvű lelkész, aki még TikTokon is ott van, és nem tudom, már nem is tudom, hogy most a Balázsék, a Rádió 1-en vagy melyik rádió, de fel is kapta egyszer, tehát hogy gyülekezeti szinten ilyenek voltak. Országos szinten, tehát a központi médiában, pedig az volt a cél, hogy azoknak adjunk lelki anyagot, akik mégsem tudnak valahogy ezekkel élni, vagy ez nem elég nekik. Úgyhogy például a YouTube csatornára készültek anyagok. Volt egy TeleTemplom névre keresztelt sorozat, ez két évadot élt meg, ami egy teljesen professzionális stábbal felvett, ilyen rövid áhítatsorozat volt. Ezek fönt is vannak egyébként, ezt is meg tudod nézni. Kifejezetten erre a két legnagyobb lezárásra készültek. Zenével, tényleg nagyon profin megvágva, ezt egy-két tévé is átvette. Úgyhogy központilag meg ez volt a cél, hogy ilyen anyagokat biztosítsunk, túl amellet, hogy ezeket a praktikus információkat igyekeztünk azért áramoltatni.

5.1. És az istentiszteletek mellett, illetve így a prédikációk mellett a gyülekezeti alkalmak zajlottak valahogy?

Amennyire én tudom, nyilván van a saját gyülekezetemből is egyfajta tapasztalatom, de azért a visszajelzésekből úgy látom, hogy amennyire meg lehetett oldani, vagy ami alkalmas volt ezekre, azok átkerültek online térbe. Tehát bibliaórák, olyan alkalmak, amik egyébként viszonylag kevés aktivitást igényelnek ott fizikailag. Vannak, amik kevésbé működtek, például az ifik, azok kevésbé tudtak erre átmenni. Nyilván a fiataloknak vagy a gyerekeknek egy online oktatás utáni napon már kevésbé volt arra vagy van arra türelme, mint mondjuk egy idős embernek, aki szívesen bekapcsolódik még online is egy órára. Tehát nem mindennél működik. És valahol viszont meg pozitívuma is lett ennek, mert mondjuk vannak olyan testvérek, akik be tudnak úgy kapcsolódni, hogy otthon vannak, és akkor egy csomóan, például most ez zárójel nyilván, de saját gyülekezetünkben van olyan alkalom, ami hibrid módon folytatódik. Valaki online jön, valaki pedig, aki nem fél mondjuk a sötétben, vagy ilyesmi, az pedig akkor elmegy személyesen. Úgyhogy amennyire lehetett, én azt gondolom, hogy azért ezeket igyekeztek így megoldani.

5.2. És a húsvéti időszakra így készültök, akár előzetes tapasztalatok alapján, hogyha esetleg megint jönne a bezártság?

Hát őszintén szólva szerintem most már mindenki azt reméli, hogy olyan bezártság nem fog jönni, hogy ne lehessen húsvéti istentiszteletet tartani. Ugye az első húsvétnál gyakorlatilag az volt a püspöki tanácsnak a javaslata, hogy ne tartsanak istentiszteletet. Ez aztán még egy x-edik hullám, nem tudom a hullámokat követni, aztán szinte átment az azt követő karácsonyra is, tehát 2021 karácsonyán is nagyon sok helyen nem volt istentisztelet, úgy volt, hogy több istentisztelet volt, ahova regisztrálni kellett. Én azt gondolom, hogy azért mostanra az istentiszteletek rendje az teljesen visszaállt, és az, hogy oké, fertőtlenítsünk, nem ülünk nagyon közel egymáshoz, maszkban vagyunk, de mostanra én szerintem az oltottság miatt is, meg az, hogy ezt megszoktuk, nem tudom, minek kellene ahhoz lennie, hogy az idei húsvéti istentiszteletek elmaradjanak, szóval én azt gondolom, hogy az első lezáráskor az egy nagyon megrendítő élmény volt, és sokaknak egyébként talán még lehet, hogy adott is az, hogy egyszerűen bezárva otthon, egyedül kellett megélni egy böjtöt. Tavaly már sokan döntöttek úgy, hogy van istentisztelet, van, ahol nem volt. Úgyhogy az egy ilyen vegyes dolog volt, de szerintem idénre már mindenki úgy készül, hogy ha maszkban is, ha nyakig fertőtlenítsük, de szeretnénk most már egy rendes húsvéti istentiszteletet.

5.3. Született, nyilván kicsit később, alternatív megoldás az úrvacsoravételre, vagy ez teljes mértékben szünetelt és aztán visszaállt teljesen, ahogy volt?

Igazából az úrvacsorával kapcsolatban az volt a püspöki tanácsnak a kérése, hogy lehetőleg az ilyen alternatív, vagy kicsit ilyen házi megoldásokat kerüljük, mert az úrvacsora méltóságát ez nem adja vissza. Az, hogy most nagyon sokan akkor ezt az ilyen bemártós, vagy ugye instinkciós helynek hívják ezt, akkor azt nagyon sokan megvásárolták. Azt így központilag mi nem látjuk, hogy van-e, aki visszatért a közös helyhez én nem hiszem, tehát hogy azt gondolom, hogy addig, amíg benne van a levegőben ez a vírus okozta tudatosság, de lehet, hogy ezzel valaki él, ezt igazából minden gyülekezet maga dönti el, most már azért úrvacsorát is lehet venni úgy, hogy az ember kimegy maszkban, lehúzza, amíg magához veszi a jegyeket, és aztán visszanyúl a helyére. Én azt nem gondolom, vagy azt nem tudom, hogy a közös helyhez mennyien tértek vissza, azt nem tartom valószínűnek, hogy nagyon sokan, mert szerintem azért abban mindenkinek lenne még egy távolságtartása abban, de alapvetően mindenhol az úrvacsora is megszokott módon történik most már.

5.4. És ugye hát pont 2020 volt az úrvacsora éve, hogyha jól tudom.

Igen.

5.5. Ez hagyott valamilyen lenyomatot, hogy éppen abban az évben nem lehetett, lelkileg?

Egyrészt abban hagyott, hogy 2021-re is áthozták ezt, mert ugye volt egy olyan elképzelés, hogy eredetileg a Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszust is 2020-ra tervezték. Azt is áthúzták, és az ökumené jegyében részben, hogy a katolikus testvérekkel legyen egy ilyen párhuzam, azért találták ki nálunk is, hogy akkor legyen az az úrvacsora éve. Tehát igazából az összes program, vagy ami ehhez kapcsolódott, az áthúzódott 2021-re, az Országos Múzeumnak a kiállításától elkezdve a helyi gyülekezeti programokon át, egészen nyilván az Eucharisztikus Kongresszusig. Biztos, hogy egyébként az, hogy volt egy hosszú időszak, hogy nem élhettünk az úrvacsorával, az nagyon sokakban elindított egy olyan folyamatot, hogy ezt mostmár nem természetesnek veszi. Vagy hogy amikor végre megint élhetett az úrvacsorával, akkor az valami egész megrendítő élmény volt. Itt egy kicsit szerintem ez kizökkentett minket annak a megszokottságából, hogy úrvacsorát veszünk. Nem minden gyülekezetben van minden vasárnap úrvacsora. Ezt is a gyülekezet válogatja, tehát lehet, hogy valakinek, aki minden héten vesz úrvacsorát, nagyobb hiány volt, mint az, ahol mondjuk csak havonta egyszer van úrvacsorás istentisztelet. De az biztos, hogy összességében az, hogy hónapokig nem tudtunk az

úrvacsora szentségében élni, az rávilágított arra, hogy ez mit jelent, és nyilván nem véletlen, aztán meg meghosszabbították, hogy akkor '21 is még ebben a tematikában telt.

5.6. Szerinted melyik kapcsolattartási módszer volt a leghatékonyabb ebben az időszakban az egyház és a gyülekezet között?

Az biztos, hogy ott, ahol már megvoltak a személyes kapcsolatok, és mondjuk van egy gyülekezeti és missziói osztály itt házon belül, akik alapvetően első körben tartják a kapcsolatot a gyülekezetekkel. Itt, ahol már megvolt a személyes kapcsolat, ott nyilván telefonon, e-mailben ezek nagyon jól működtek. Azt azért lehetett érzékelni, és ezt már én is éreztem, pedig mondjuk az első két nagy hullám között jöttem, hogy ezért igénylik a gyülekezetek azt, hogy központilag nem utasítások, semmiképpen nem ez, hanem viszont tanács, segítség, javaslat, és azért adott esetben iránymutatás az érkezzen. Például amikor az volt, hogy mondjuk lehetett tudni, hogy állami szinten jönnek szigorítások, akkor csomóan kerestek minket, és mikor jön a püspököknek az ehhez kapcsolódó iránymutatása. Tehát hogy ezt azért úgy várták. És volt, amire ez elég is volt, hogy kikerült a püspöki pásztorlevél, azt hiszem így szokták hívni, és akkor az kiment e-mailben is. Az is nagyon fontos, hogy nem csak az egyes gyülekezetek és az országos iroda, mint szervezeti egység van, hanem egyrészt a gyülekezetek egyházmegyékhez tartoznak, és több egyházmegye pedig alkot egy-egy egyházkerületet, aminek az élén meg a püspök van. És azért ott ezeken a kisebb egységeken belül is ugyanúgy folytak tovább online formában a lelkeszi munkaközösségeknek a megbeszélései, az egyházmegyei egyeztetések, egyházkerületi egyeztetések. Tehát azon belül is volt lehetőség arra, hogy ők akár szakmailag, akár egyéb kérdésekben ez alatt az idő alatt is folyamatosan egyeztessenek. Merthogy maga az országos iroda igazából az adminisztratív központ. Tehát például annak a terhéért, hogy egy lelkész hogy tudja azt elviselni, hogy hónapokig, hónapokig nem találkozik a közösségével, és azzal aztán mit tud kezdeni, az nem biztos, hogy itt az országos iroda tud erre választ adni. Egyébként igyekszik, mert pont ez az emlegetett gyülekezet és missziói osztály nagyon sok képzést, nagyon sok tematikus alkalmat, rengeteg segítséget nyújt. Egyébként digitális, meg informatikai eszköz pályázatokat is írtak ki, tehát lehetett pályázni laptopra, kamerára, ezek használatához képzésre, ezek folyamatosan mentek, de hogy egyébként a gyülekezeteknek azért, vagy a gyülekezetben dolgozóknak, azért megvannak az egyéb ilyen, hogy az esperesével vagy a püspökével is tud beszélni. Úgyhogy ezek is azért ugyanúgy működtek természetesen így is.

6. Volt lehetősége a gyülekezetnek valamilyen formában Evangélikus Élet magazint vásárolnia?

Igen, egyébként a gyülekezetekbe a magazin az jár. Nyilván nem mindenhol ugyanolyan darabszámban, és persze a magazinnak kifejezetten plusz értéke volt egy ilyen időszakban. Volt olyan gyülekezet, akik idős testvérekhez, akik nem tudtak bevásárolni elmenni, megszervezték, hogy helyettük elmentek bevásárolni és vitték az Evangélikus Életet is.

Most már a szerkesztőség azt is elérte, hogy digitálisan is egyébként elő lehet fizetni az Evangélikus Életre, de most már egy-egy lapszámot önállóan is meg lehet digitálisan is vásárolni. Ez idéntől indult el. Úgyhogy ezek is olyan kis lépések, amik viszont folyamatosan fejlesztik azt a sajtókínálatot, ami itt van, de természetesen van egy olyan előfizetői rétege is az Evangélikus Életnek, akik évente előfizetnek, és úgy, mint bármelyik más magazin, vagy tévéújság, ugyanúgy meg lehet kapni postán.

7. Hogyha visszajönne a bezártság, akkor van olyan dolog, amit biztos, hogy teljesen másképp kellene csinálni, mint eddig, vagy akkor most már tényleg megvan az az eljárás, ami tökéletesen működhet?

Én szerintem itt lassan most már, hát igen, most már két évnél tartunk. Kikristályosodott azért az, hogy mi az, ami működik. Egyrészt olyan szinten is, hogy a gyülekezetek rájöttek arra, hogy mi az, amit ők fizikailag meg tudnak valósítani. Mert valahol mondjuk, olyan szerencsés helyzetben vannak, hogy mondjuk vannak olyan fiatalok, akik tök jól tudják kezelni a kamerát, és tudnak élőben akár kameraképek között vágni, vagy váltani, és tudnak mondjuk élőben istentiszteletet közvetíteni. Valahol lehet, hogy van olyan ifis, aki egyedül meg tud vágni egy felvett istentiszteletet. De valahol erre lehet, hogy se önkéntes úgymond nincsen, se a lelkésznek nincs ehhez ereje, ideje, kapacitása, képessége, bármije. Szerintem mindenkinek most már megvan egy olyan letisztult készlete, amit, ha elő kell venni, akkor elő fog tudni venni. Szerintem az a fontos, hogy ezeket szinten tartsuk, sőt akár képezzük. Nem olyan régen zárult le a Gyülekezetimunkatárs-képzés. Most tervezzük a következő évfolyamot, aminek viszont meg már lesz kommunikációs kurzusa is. A tematikát még csak nagyvonalakban találtuk ki, ugye már az említett Luther kiadóval, illetve az információs szolgálatnak a munkatársaival, meg én is benne leszek. De, hogy pont, például ez egy olyan dolog, amit hiányoltak az első kurzuskínálatból, és akkor azt most beépítjük pont azért, hogy azok a dolgok, amiket magunktól fölszedtünk, meg egymástól megtanultunk, meg nyilván, amiket mi itt tudunk hozzáadni, akkor azokat ilyen formában is át lehessen adni.

8. Kommunikáció terén milyen tanulságokkal szolgált ez az időszak?

Szerintem a legnagyobb tanulság az az, hogy hol az egészséges határ a minőség és a mennyiség között. Mert persze, senki nem várja el azt egy gyülekezettől, hogy profi minőségű, mondjuk istentiszteleti videót készítsen. De van az a szint, ami viszont már kontraproduktív, és mondjuk olyan borzasztó a hangminőség, hogy senki nem fogja meghallgatni, sőt, adott esetben még talán rossz fényt vet egy gyülekezetre, hogy ezt miért kellett fölraknia. Igazából ez egy nagyon fontos dolog, miközben valaki meg belecsúszik abba, hogy mondjuk naponta három posztot kirak Facebookra, amikor lehet, hogy elég lenne csak kettő, ha az sokkal jobban ki lenne találva, vagy mondjuk olyan fotókkal lenne, senki nem várja el, hogy előfizessen profi stock fotó adatbázisra, de az már elvárható, hogy az ingyenes keretek között viszont próbáljon meg minőséget, tehát ennek a megtalálása, ez egy folyamatos tanulás. És folyamatos feladat még.

8.1. Alakult ki olyan eljárás, amit esetleg be lehet építeni más krízishelyzetekbe?

Hát szerintem az a fajta információs lánc, amit már az előbb is emlegettem, hogy információt nagyon gyorsan továbbítani egyik irányból a másik irányba, az mindenképpen megtartandó, mindenképpen megtartandó, de szerintem már ezt is mondtam, hogy a digitális átállásnak a pozitívumai. Például az, hogy sok gyülekezet megtartotta azt, hogy a jelenléti istentisztelet mellett valamilyen formában online istentiszteletet is csinál. Hogy ez most az adott istentiszteletnek az élő közvetítése, vagy mondjuk délután felrakják, azokban már vannak különbségek. De például van olyan gyülekezet, aki azt mondta, hogy külföldre költözött egykori gyülekezeti tagja, és látja, hogy nem tudom honnan, Kanadából, minden második vasárnap valaki belenéz az istentiszteletbe és egyébként onnan még perselypénzt is kap utalva. Tehát, hogy ezeket a jó gyakorlatokat mindenképpen nyilván meg kell tartani, de azért a legfontosabb még mindig az, hogy az élő közösséget meg kell próbálni visszaépíteni, mert azért anélkül lehet szuper jó kameránk, és tudhatunk nagyon jól vágni, és tudhatunk nagyon szép Facebook vagy Instagram posztot csinálni, de hogyha közben üres a templom a kamera másik oldalán, akkor ez nyilván nem tud hosszú távon működni.

8.2. Perselypénzt volt mód adományozni?

Igen, egyébként van is egy perselypénz.lutheran.hu oldal, ahol gyakorlatilag, mint egy bankkártyás fizetés, az embert kiválasztja, hogy melyik gyülekezetnek utal, megadja, hogy mekkora összeget, és ugyanúgy, mintha bármi ilyen cipőt vásárolsz, átirányít egy online bankkártyás fizetési felületre. Például gyűjtést is rendeztünk már így, hogy ugyanez a rendszer csak más célra ment, de ez a perselypénz.lutheran.hu ez abszolút működik. Nyilván egyébként

alapvetően a gyülekezeteknek, mindegyiknek van saját bankszámlája, tehát az utalás az azért továbbra is, de azért azt is tudom, hogy főleg ott, ahol mondjuk idősebbek vannak, vagy akik például készpénzben kapják a nyugdíjukat, azért megoldották azt, hogy ha nem is minden vasárnap, akkor el tudtak menni bedobni a perselybe, de azért, amennyire én tudom, nyilván nálam nincsenek ilyen számok, de bizonyos visszajelzésekből azért azt láttuk, hogy alapvetően a pandémia alatt az egyházfenntartói hozzájárulás és a perselypénz az jelentősen nem csökkent. Tehát nem az volt az elsődleges problémája a gyülekezeteknek, hogy mondjuk nem volt anyagi hátterük, az emberi erőforrás, meg az ember hiányzott mindenhol.

9. Vannak vitás kérdések az egyházban a vírushelyzet további alakulásáról?

Én szerintem alapvetően nincsenek, a püspökeink is a körlevélben az oltás felvételére abszolút bíztattak mindenkit, ebben teljesen egyetértés volt. Nyilván az intézményeinkben ez egy érdekes kérdés, de ott is amennyire lehetett, ez megtörtént. Én szerintem itt, ha ez a dolog így marad, vagy reméljük, hogy azért jobb lesz, vagy megtanulunk ezzel együtt élni, akkor alapvetően itt már igazából vitás kérdések, vagy az, hogy hogy kellene valamit csinálni, az már szerintem ebben a témában nem nagyon lesz.

Értem. Köszönöm szépen az interjút!