



rozsafuzerkiralyneja.hu család.ro



Az Európai Unió  
társfinanszírozásával

2021-1-HU01-KA210-ADU-000035049

Családpasztorációs animátorok képzését megalapozó  
tapasztalatcsere és pilotképzés

# ÖNKÉNTESSÉG ÉS SZOLGÁLAT - EGYÉNKÉNT ÉS HÁZASPÁRKÉNT

*Nekünk szerepünk van ebben a világban. Nem is szerepünk, hanem hivatásunk.*

*Viharnak kitett aprócska lángok vagyunk, hitünkkel mégis a szeretet melegét őrizzük. Halvány hóvirágok vagyunk, de a téli faggal küzdve mégis a tavaszt jelezzük. Arra vagyunk hivatva, hogy hitünkkel visszahozzuk Istent a hitetlen világba. (Márton Áron)*

*A legjobb módszer arra, hogy magadra találj, ha elveszíted magad mások szolgálatában. (Gandhi)*



**Talentum**  
alapítvány

2023

Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.

## **Kedves Olvasó!**

Jelen dokumentum a 2021-1-HU01-KA210-ADU-000035049 számú, „Családpasztorációs animátorok képzését megalapozó tapasztalatcsere és pilotképzés” című Erasmus+ projekt keretében lezajlott pilotképzés 6 elméleti moduljából az 6. Önkéntesség modul anyagát tartalmazza.

A családpasztorációs animátorok szemléletformáló és gyakorlati alapképzése hat fontos témát és sok-sok gyakorlati tudnivalót ölelt fel. A képzést és jelen anyagot elsősorban annak ajánljuk:

- aki már valamilyen családpasztorációs szolgálatot végez és szeretne fejlődni, töltődni, továbbképzésen részt venni,
- aki szívesen szolgálna a környezetében lévő házaspárok, családok felé valamilyen formában, a keresztény alapelvek figyelembevételével,
- akit érdekel a családpasztoráció, ill. az Egyház házasságról, családi életről szóló tanítása, útmutatása.

A képzés és jelen anyag elsősorban a lelkipásztori szolgálathoz nyújt szakmai segítséget a családpasztoráció különböző tevékenységi területeihez kapcsolódó teológiai és pszichológiai ismeretek kombinálásával.

A 21. század pasztorációs problémáinak teológiai-pszichológiai áttekintése során a résztvevők és olvasók támpontokat kapnak ahhoz, hogy jobban felismerjék és megértsék a hozzájuk forduló emberek és csoportok problémáit, hogy segíteni tudják őket lelki fejlődésük útján.

Korunk megváltozott kihívásait szem előtt tartva a képzés célja segítséget nyújtani a közösségi és egyéni lelkipásztori feladatokhoz. További cél a résztvevők mentálhigiénéjének erősítése és a kapcsolatteremtéshez szükséges készségeik fejlesztése.

### *Általános szempontok a képzési anyag használatához*

Jelen szakmai anyag elsősorban olyan házaspárok és személyek képzésére szolgál, akik más házaspárokat, családokat szeretnének kísérsni, támogatni az egyes plébániák vagy egyházmegyei családpasztorációs programok keretében, ezért a képzési anyag a keresztény etikát és a Katolikus Egyház tanítását tükrözi.

### *Gyakorlati szempontok a képzési anyag használatához*

Az anyag alapvetően csoportos képzésre van tervezve de egyéni önképzésre is használható.

Amennyiben jelen anyagot csoportos képzés megtartásához használják fel, ajánlott, hogy a képzést (különösen az önismereti és biblikus-teológiai részeket) lehetőleg az adott szakterület szakembere tartsa. Az egyes modulok anyagai egymástól függetlenül használhatóak. A képzés időbeosztása a szükségleteknek megfelelően alakítható ki.

### *A képzési anyag tulajdonjoga*

Jelen képzési anyag az Erasmus+ program feltételrendszerének megfelelően szabadon használható, azonban a használat során mindig meg kell jeleníteni a képzési anyag származási helyét. Jelen anyag alapján tartott képzést nonprofit módon kell megszervezni (nem ideértve az esetleges terem, szállás, étkezés költségeit). Az egyes fejezetek tartalmának tudományos és szakmai megfelelőségéért a fejezetek szerzői felelősek. Szervezeti használat esetén értesítést kérünk az [iroda@rozsafuzerkiralyneja.hu](mailto:iroda@rozsafuzerkiralyneja.hu) email címre (mely szervezet, milyen formában, milyen célcsoport számára használta fel).

Sok áldást és örömet kívánunk a családok ügyét felvállaló önkéntesek szolgálatára!

– a projekt munkatársai –

### **Képzés célja, eredményei**

A képzés célja, hogy a résztvevők saját motivációjukkal és kapacitásukkal összhangban a plébánia környezethez igazodva végezzenek önkéntes tevékenységet, illetve foglalkoztassanak önkénteseket, hosszú távon is meg tudják tartani az önkéntesek személyiségének fejlődését és hitéleti növekedését szolgáló tevékenységi környezetet.

A képzés sikeres elvégzésével a résztvevő képessé válik a plébániai önkéntességben saját szerepének, helyének megfogalmazására, a szolgálati önkéntesség sajátosságainak figyelembe vételére, érti az önkéntesmenedzsment folyamatát és használja az önkénteskoordináció során alkalmazható módszereket.

### **Fejlesztendő kompetenciák és az elvárt tanulási eredmények:**

#### **ISMERET:**

- Önkéntesség és szolgálat közötti azonosságok és különbségek megértése
- A plébániai közösségben a szolgálati önkéntesség gátló és erősítő tényezők felismerése
- Önkéntesmenedzsment elemek megismerése

#### **KÉPESSÉG:**

- Reflexió a saját önkéntes tapasztalatokra, élményekre, házaspárként végzett önkéntességre
- Az egyházközösségben levő önkéntes célcsoportok és önkéntes tevékenységek azonosítása
- A szolgálat típusú önkéntesség során jelentkező kihívások megfogalmazása és kezelése
- Önkéntesek toborzásához, koordinálásához, motiválásához gyakorlati tervek készítése

#### **ATTITÚD, FELELŐSSÉGVÁLLALÁS, AUTONÓMIA:**

- Az önkéntesek koordinálására vonatkozó technikák önálló alkalmazása a saját helyi közösségben
- Nyitottság a személyes határok figyelembe vételére, lépések a határtartás irányába egyénként vagy házaspárként
- Elköteleződés a családi önkéntesség hatékony és személyiséget építő formája mellett

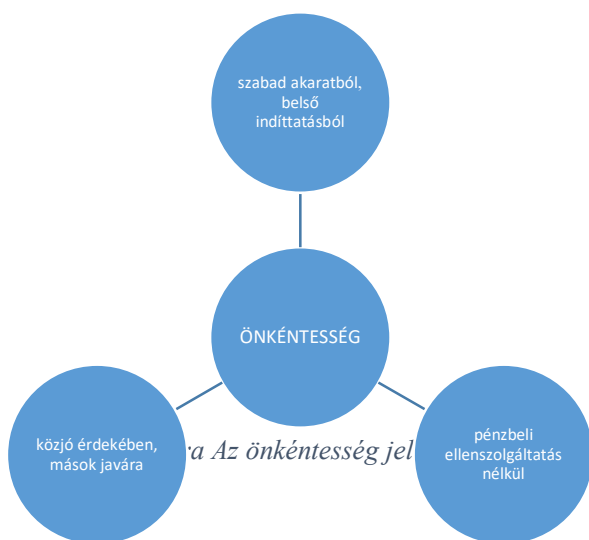
## 1. Önkéntesség fogalomrendszere

### 1.1. Alapfogalmak

#### ÖNKÉNTESÉG

Latin “voluntarius” szóból származik, ami “hajlandót” jelent.

Többféle hivatalos definíció van az önkéntességre. Mindegyikben közös három elengedhetetlen kritérium: az önkéntesség mindig önként, szabadon, belső indítatásból vállalt; pénzbeli ellenszolgáltatás nélküli; mások javát szolgálja.



Az önkéntesség olyan tevékenység, amelyet egyénileg vagy csoportosan, rendszeresen vagy alkalmanként, belföldön vagy külföldön a közös jó érdekében személyes akaratból végeznek anyagi ellenszolgáltatás nélkül. Az önkéntesség segít környezetünk és közösségünk jobbá tételében, az önkéntesség a társadalmi, kulturális, gazdasági és környezeti fejlesztés közösségi eszköze.

#### ÖNKÉNTES

Önkéntes az, aki szabad akaratából, tudatosan, mások javára történő tevékenységet anyagi ellenszolgáltatás, fizetség nélkül végez. Az önkéntes érett és felelősségteljes egyén, aki nem magának vagy közeli hozzátartozójának, hanem a köz érdekében végez önkéntes tevékenységet.

#### ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG

Az önkéntes tevékenység közérdekű, ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenység. Az önkéntes nem helyettesíti a fizetett munkaerőt. Az önkéntes számára javítja az életminőséget, és gyakran segít a karrier építésében; fontos a szerepe van a szolgáltatások elérhetővé tételében és minőségük fejlesztésében, s végül, de nem utolsó sorban erősíti a közösséget és a társadalmi tőkét.

Az önkéntes tevékenység különböző szervezeti szinten folyhat:

- Egyéni indítatásra ad hoc módon (pl. segítségnyújtás a szomszéd néninek)
- Egyéni vagy csoport indítatására szervezett módon (pl. egy utca virágossá tétele, közös faültetés)
- Fogadó szervezeteknél/intézményeknél szervezett módon (pl. szociális jellegű szervezeteknél hajléktalanok ellátása)

## ÖNKÉNTESMENEDEZSMENT

Az önkéntesmenedzsmment a fogadó szervezetnél alkalmazott tervezési, szervezési, ellenőrzési technikák összessége és folyamata, amelyek az önkéntesek hatékony és tisztességes foglalkoztatásának elemeit és módszereit tartalmazza.

### 1.2. Az önkéntesség története

#### 1.2.1 Világszinten

- Kezde a korai kereszténység idejére vezethető vissza - a vallás egyik alaptételének tekintendő felebaráti szeretet volt a jótékonykodás és a mások iránti könyörületesség alapja.
- Középkorban rendek és egyházak szervezeten segítenek az időseken, betegeken és árvákon.
- Céhek megjelenése, polgárság kialakulása - megjelent egy tehetősebb társadalmi réteg is, amely felelősséget vállalt a közösség elesettjeiért.
- 1601: első szegénytörvény Angliában - állami feladattá tette a szegényekről való gondoskodást.
- Felvilágosodás kora: társadalmi nyilvánosság kialakulása.
- 2001: ENSZ – Önkéntesség Nemzetközi Éve
- 2011: EU - Önkéntesség Európai Éve
- 2021: Blueprint for European Volunteering 2030 (BEV 2030)
- 2025: EU - Önkéntesek Európai Éve ??? – előkészítés alatt

Az Európai Unió elismeri az önkéntes tevékenység fontosságát, kiemeli az alapvető fejlesztendő értékeket: emberi méltóság, szabadság, egyenlőség, demokrácia, jogállamiság, emberi jogok.

Az önkéntes tevékenység folyamán elmélyül az egyes polgároknál a szolidaritás, tolerancia, aktív polgári részvétel, polgárok egymás kölcsönös megértése, személyes elkötelezettség kifejezése, a helyi közösség javát szolgáló, társadalmi kohéziót növelő tevékenységek, nemformális tanulási tapasztalatok.

Az Európai Unió az önkéntesség bizonyos formáit pályázatai révén is támogatja, leginkább népszerű kiemelkedő programja Európa a Polgárokért/ CERV (Citizens, Equality, Rights and Values Programme), EVS/ESC stb.

#### 1.2.2 Magyarországon

- Középkorban rendek és egyházak szervezeten segítenek az időseken, betegeken és árvákon.
- Reformkor önkéntes mozgalmak szervezeti formába rendezése.
- 1867: szegénygondozás államra vonatkozó törvényi szabályozásának kidolgozása.
- Második világháború előtti időben már komplex állam és önkormányzatok által is támogatott rendszerekben jelenhettek meg az önkéntesek a szociális ellátásban
- Szocializmus alatt az állampolgárok valós önkéntes szervezetei háttérbe szorultak a „mindenható állam” mindent megold az élet minden területén elv mentén.

- Szocializmus idején „kényszer” önkéntesség: kommunista szombat, építő táborok stb.
- Rendszerváltás után: a törvényi változásokkal egy időben gombamód kezdtek elszaporodni a főképpen önkéntes munkára alapuló egyesületek, egyletek és körök.
- 1987: Ptk. Törvény alapítványok létrehozásáról, 1989: Ptk. Törvény az egyesülési jogról.
- 2002: Önkéntes Központ Alapítvány létrehozása (korábbi országos koordinátor), Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért alapítása (megyei önkéntes központ)
- 2005: törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről.
- 2006: Önkéntes Központ Hálózat működésének indulása.
- 2010: Nemzeti Önkéntes Stratégia 2012-2020
- 2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
- 2014: önkéntesség képviseletének szétosztódása különböző államilag támogatott rendszer felé – CSEÖH, Új Nemzedék Központ, ERIFA, CIC, CISZK stb.
- 2021: Önkéntesség Magyarországi Éve

### *1.2.3 A katolikus egyházban*

A katolikus egyházban a hivatalok struktúrája az episzkopátus, a presbiterátus és a diakonátus hármas fokozatára épül, azaz a „püspök–pap–diakónus” hármas felosztás. Az Egyház püspökeinek, papjainak és diakónusainak az a szerepük és szolgálatuk, hogy láthatóvá tegyék Krisztus tevékeny együttlétét népével.

Az Egyház diakónusai eredetileg a jótékonyásban és a karitatív munka végzésében segítették a püspököket. Az utóbbi századok óta viszont majdnem kizárólag oltári szolgálatot látnak el. A II. vatikáni zsinat Egyházzal szóló dokumentumában a diakónus feladatai a következőképpen foglalhatók össze: „feladat, ha az illetékes hatóság megbízza vele, hogy ünnepélyesen kiszolgáltassa a keresztséget; őrizze és kiossza az Oltáriszentséget; az egyház nevében eskessen és megáldja a házasulandókat; elvigye a szent útravalót a haldoklóknak; Szentírást olvasson a híveknek; oktassa és buzdítsa a népet; vezesse a hívek istentiszteletét és imádságát; kiszolgáltassa a szentelményeket és temessen.”

A katolikus egyház a pápai enciklikákban fejezi ki, mutatja be a társadalmi tanítását. Ezekből a következő alapelvek emelkednek ki (Byron, 1999):



2. ábra Az önkéntesség alapelvei

Az alapelvek mindegyike érvényesül az egyházi szolgálatban és az egyházban végzett önkéntes tevékenység során.

A laikusok az Egyházban a Jézus Krisztus nevében megkereszteltek és megbérmáltak közössége. A laikus szó a történelem folyamán a klérus és a klérushoz nem tartozók szétválasztásával keletkezett. A II. vatikáni zsinat többszörösen hangsúlyozza minden keresztény egyenlőségét a keresztség és a bérmálás alapján.

A zsinat szavai szerint a laikusoknak az Egyház küldetésében „az a hivatásuk, hogy élő tagként az Egyház növekedésére és folytonos megszentelésére fordítsák egész erejüket, ahogyan azt a Teremtő jótéteményéből és a Megváltó kegyelméből kapták”. A keresztények közös elhivatottsága (communio) és küldetése (missio) a helyi egyházakban, plébániákon és bázisközösségekben gyakorlatilag a konkrét problémák és karizmák szerint tagozódik. Ezekkel érhető tetten a keresztények és az Egyház szolidaritása a világgal és a benne élő emberekkel. (A keresztény szellemiség lexikona, PPEK)

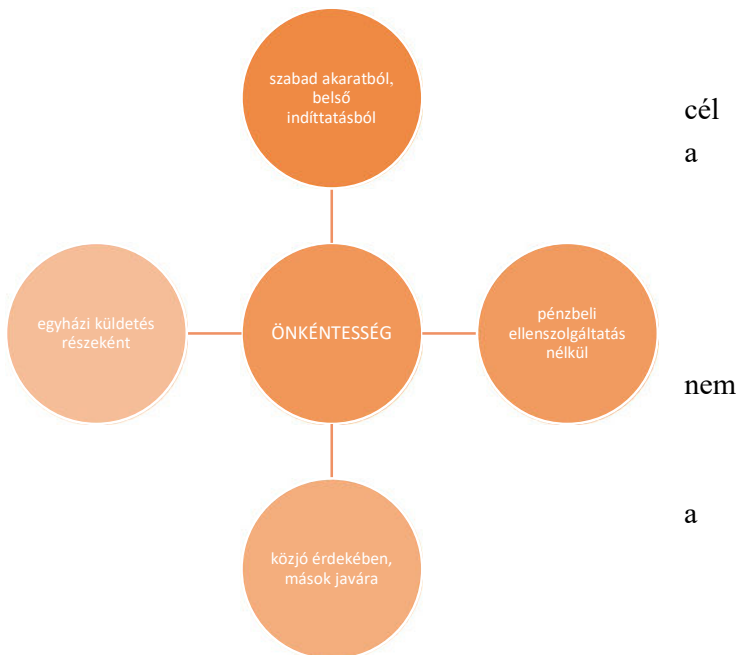
Ferenc pápa gondolatai alapján (Minden szolgálat az Egyház egyetlen küldetésének kifejeződése, 2023):

Az intézményesített szolgálatok nem merítik ki az Egyház teljes szolgálatát, mely azoknál tágabb, és amely az első keresztény közösségektől kezdve minden hívőt érint. A világiak szolgálata nem az egyházi rend szentségén, hanem egyrészt a keresztségen alapul, ahol meghívást kapott minden megkeresztelt, hogy részt vegyen a krisztusi küldetésben bizonyos szolgálatok vállalása révén.

Másrészt a Szentlélek ajándékán alapul, hiszen a világi hívőknek a szolgálata azokból a karizmákból ered, amelyeket a Szentlélek Isten népében annak építésére szétoszt. Az Egyház elismeri ezt a karizmat, mint a közösség számára hasznos szolgálatot. A szolgálat így nemcsak egyszerű társadalmi elköteleződés, hanem személyes élménnyé és igazi keresztény tanúságtétellé válik.

Ezek a szolgálatok, megbízások sosem válhatnak öncélúvá. Amikor a szolgálat egyirányú, és nem „oda-vissza” zajlik, a túlmutat rajtuk. A cél az, hogy „bevigyük keresztény értékeket” korunk „társadalmi, politikai és gazdasági világába”.

Mindenekelőtt ez a küldetés van a világiakra bízva, akiknek tevékenysége korlátozódhat „egyházon belüli feladatokra anélkül, hogy valóban elköteleznék magukat az evangéliumnak társadalom átalakítására irányuló alkalmazása mellett”. Minden szolgálat ugyanis az Egyház egyetlen küldetésének kifejeződése, és mindegyik a másoknak nyújtott szolgálat egy-egy formája.



3. ábra A szolgálat típusú önkéntesség

Egyházi hitélethez kapcsolódó szolgálat típusú önkéntesség a plébánián:	Egyházi misszióhoz kapcsolódó szolgálat típusú önkéntesség a plébánián:	Egyház külső szolgáltatásaihoz kapcsolódó szolgálat típusú önkéntesség:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• templom takarítás</li> <li>• sekrestye rendezése</li> <li>• miseruhák, oltárterítők tisztítása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• közösségi napok rendezése</li> <li>• plébánia kert rendben tartása</li> <li>• zarándoklat szervezése</li> <li>• agapéek előkészítése</li> <li>• jótékonyági gyűjtések koordinálása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tanoda működtetés</li> <li>• szociális munka (pl. idősek, fogyatékkal élők)</li> <li>• pasztorációs munka (pl. ifjúság, családok)</li> <li>• egyházi képviselő ellátása szakmai munkacsoportokban</li> <li>• kórházi betegek látogatása</li> </ul>



## 2. Önkéntesség a plébánián

### 2.1. Plébániai csoportok és kapcsolódásuk

#### 2.1.1 Bevonódás a plébániai munkákba

A plébánia körül számos különböző célcsoportból álló közösséget tudunk azonosítani. Ez a közösség ismerheti egymást nagyon jól, ha kisebb falusi, vagy városrészi plébánia, de amennyiben egy nagyobb városról van szó, nagyobb és lazább közösség van jelen. A közösségi tagok vallási indíttatásuk miatt szívesen kapcsolódnak a plébániai közösségbe, gyakran keresik a kapcsolódási pontokat, főleg, ha újak a közösségben.



4. ábra Az egyházközség felépítése a laikusok szemszögéből

A plébániai közösség kimondott vagy kimondatlan vezetője minden esetben a plébános. A plébános tud minden programról, minden hitéleti, templomi eseményről, így ő az a személy, akinek a kezében minden önkéntesen végezhető tevékenység koncentrálódik. Ez persze nem jelenti azt, hogy a koordinálásra a plébános nem vonhat be segítőkét, közvetlen munkatársakat (jellemzően a plébániai alkalmazottak szoktak ilyen közvetlen segítők lenni).

A plébánia célja, a hitélet, a vallásos élet támogatásán túl, hogy aktív, mindenkit megszólító, bevonó, és mindenkit segítő közösség is legyen. Ehhez az aktív magatartáshoz nagy segítséget jelent az önkéntesség, az önkéntes lehetőségek összegyűjtése, és ezáltal megtalálni a kapcsolódási pontokat a mindennapi közösségi életbe. Önkéntes tevékenység által gyakran könnyebb kapcsolódni a közösségbe!

A plébániai közösségben különböző célcsoportok vannak:

- idősek
- családok
- gyerekek: óvodások, kisiskolások, kamaszok/középiskolások
- egyetemista fiatalok
- egyedül élő középkorúak
- elváltak, özvegyek
- külföldiek (akik itt élnek, itt dolgoznak)
- hajléktalanok stb.

A különböző célcsoportok élethelyzetük okán, más-más területre fókuszálnak, más-más kérdések foglalkoztatják őket, azaz különböző motivációjuk van a plébániai csatlakozáshoz, azon felül, hogy elsődlegesen mindenképp az Istennel való találkozás a céljuk.

A plébániai munka szervezése során, a feladatok tervezése, az önkéntesek toborzásakor különböző hívószavakat, különböző feladatokat adva, könnyebben és hatékonyabban lehet bevonni az embereket.

Azt is lényeges tudatosítani, hogy a templomba járó embereknek, nem csak az élethelyzete más, hanem a hobbija, a tudása is, amik nagyon fontosak számukra. Ha ezeket képes egy plébánia megfogalmazni,

akkor sokkal erősebb a megszólítottság, és ennek hatására sokkal erősebb a bevonódás is a feladatokba. Aki motivált, az a helyén érzi magát, aktív, lelkes és tetre kész is.

A plébániai feladatok sokfélék lehetnek, ne csak a megszokott feladatokra gondoljunk! Sok olyan háttérmunka van, ami esetében eddig fel sem merült az önkéntes személy bevonása. Ehhez csak annyi kell, hogy átgondoljuk pontosan a munkakört, a megfelelő személyt. Amikor egy plébániai feladat önkéntes tevékenységként van megfogalmazva, meg van az előnye is, hogy határozott befejezése is lehet. Ez azért fontos, mert a plébániai segítők kiégésének leggyakoribb oka az, hogy egyszeri felkérés van, és nincs más, aki segíteni tudna, így az önkéntes nem tudja, vagy nem meri szüneteltetni, vagy abbahagyni a tevékenységet, másféle tevékenységre váltani, „beleragad” a feladatba, amiben aztán kiég.

A jólszervezett önkéntes plébániai munka közelebb hozza a közösséget a feladatokon keresztül, akik aztán egy egységet alkotva hitüket is nagyobb átéléssel képesek élni a mindennapokban.

### *2.1.2 Inklúziós elemek az önkéntesség során – a befogadó plébánia*

A tevékenységeinkbe beágyazott inkluzív gyakorlat azt jelenti, hogy minden önkéntes, a plébánia és az általa támogatott közösségek is érezni fogják a befogadó önkéntesség pozitív hatását. Ez vonatkozik egyaránt azokra, akik az önkéntes tevékenységet végzik, és azokra is, akik a segítséget és gondoskodást kapják. A befogadás túlmutat a diszkrimináció elkerülésén, az emberek aktív bevonásáról szól, hogy az egyházközösség részévé váljanak.

Akikre különösen is figyelni szükséges, marginalizált csoportok a plébánián: idős, elvált, egyedülálló, büntetett előéletű, hajléktalan, kisebbséghez tartozó stb.

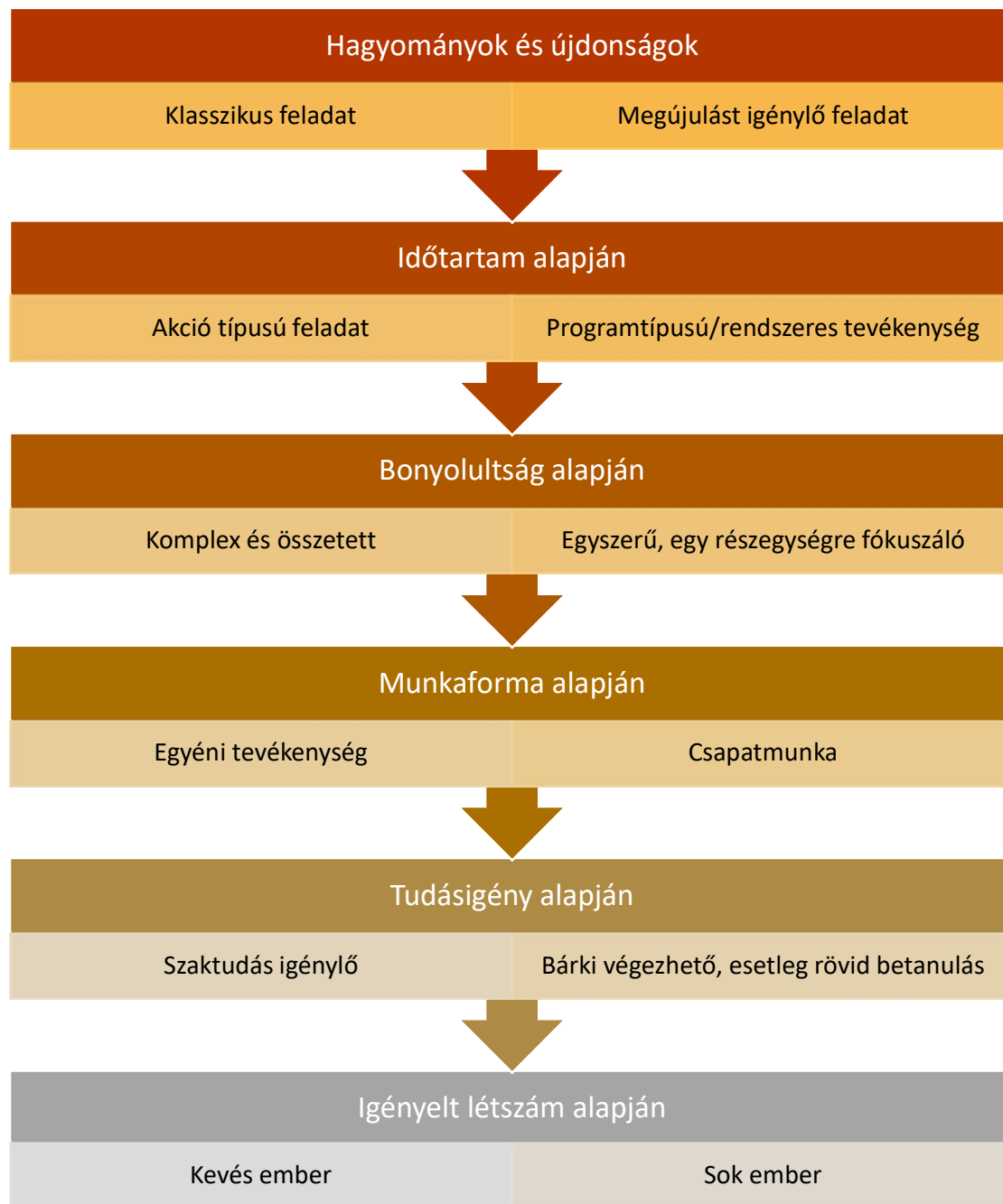
Miért fontos a befogadó gyakorlat az önkéntesség során?

- tükrözi az alapvető katolikus értékeket
- jobban megérthető a közösségi igények és megfelelőbben lehet rá reagálni
- növelni lehet az önkéntesek számát
- nő a plébánia iránti elkötelezettség, az egyházközösségre gyakorolt pozitív hatás
- a használt nyelvezet tükrözi a befogadó hozzáállást, a kommunikáció segíti a korlátok lebontását és a kapcsolatok építését
- új ötleteket hozhat, friss szemléletet biztosít

A fentieket már a világi, nem hívő közegben is megfogalmazták, ez most kiemelt trend az Európai Unióban is. A keresztény embernek a fentiek a hittanításból adódóan alapvetőek voltak már korábban is, és kell hogy legyenek most is. Mégis, ennek a megvalósítása nehéz, mert sokszor úgy érzi az ember, hogy hátráltatnak azok a célcsoportok, amelyekre nagyobb odafigyelést kell fordítani. Ezt úgy érdemes csinálni, hogy mindenkinek építő legyen. Nem szánalomból adunk ki egy-egy tevékenységet a részükre, hanem átgondolt feladatokat adunk nekik, ami rájuk van szabva, átugorható és tényleg őszintén bevonhatók, nemcsak megtűrték.

## 2.2. Plébániai önkéntes tevékenységek

A plébánián a szolgálati önkéntesség keretében elvégezhető feladatokat össze kell gyűjteni, azokat érdemes csoportosítani. A rendszerezéshez fontos figyelembe venni a következőket:



## 2.3. Önkéntességet segítő keretelemek

### 2.3.1 Plébániai keretek, irányelvek

Tisztázandó alapkérdések:

- Mely munkákat bízunk önkéntesekre?
- Milyen reális elvárásaink lehetnek az önkéntesek felé?
- Akarunk-e egyházi tagokon kívüli önkénteseket is bevonni? Ha igen, akkor milyen feladatra, milyen időtávra?
- Milyen értéke van a plébániai kultúrában az önkénteseknek?
- Hogyan építettük be korábbi tapasztalatainkat az önkéntes tevékenységbe?
- Ki koordinálja az önkénteseket?
- Be vagyunk-e regisztrálva a közérdekű önkéntes törvény hatálya alá? Ha nem, akkor akarunk-e erre lépéseket tenni?

Az irányelvek olyan elvi alapokat, elvi döntéseket jelentenek, amelyek meghatározzák az önkéntesekhez való viszonyulását a plébániának, az önkéntesek menedzselési módszereinek alapját képezik. Meghatározása felsőbb szinten történik, a plébános jóváhagyása szükséges. Az irányelvek kidolgozása olyan plébánia esetében javasolt, ahol többféle munkára, több területre, több önkéntest alkalmaznak.

Az irányelvek, elvi álláspontok kiterjedhetnek a következő elemekre:

- az önkéntes és a szolgálat típusú önkéntesség tevékenység definíciója
- az alkalmazott önkéntesmenedzsmet elemek megvalósulásának alapkövei
- az önkéntesekkel foglalkozók helye, szerepe és feladatköre
- az önkéntes tevékenység dokumentálása, adatkezelés, titoktartási kötelezettség
- az önkéntességet érintő kommunikációs szabályok stb.

### 2.3.2 *Feladatkörök*

Mi lesz az önkéntes feladata, tevékenysége? A kérdésre akkor tudunk válaszolni, ha meghatározzuk az egyes feladatokat, és azokat feladatkörökké rendezzük.

Készítsünk minden egyes önkéntes tevékenység típushoz feladatköri leírást!

Határozzuk meg az önkéntesek jogait és kötelezettségeit!

Készítsünk kompetencia listát az egyes tevékenységek ellátáshoz!

Amennyiben a Köt. szerint akarunk fogadóhelyek lenni, akkor készítsük elő az önkéntessel kötendő szerződést!

Az önkéntes feladatkörének leírása tartalmazza a következőket:

- Mi a tevékenység? (mi a tevékenységi kör megnevezése)
- Ki végzi? (mi az önkéntes megnevezése)
- Milyen feladatokat tartalmaz? (mit kell tennie az önkéntesnek)
- Milyen képességek kellenek hozzá? (mit kell tudnia, mivel kell rendelkeznie az önkéntesnek)
- Milyen tulajdonságokat igényel? (milyennek kell lennie az önkéntesnek)
- Milyen gyakran és alkalmanként mennyi időre kell rendelkezésre állnia az önkéntesnek?
- Mekkora az önkéntes hatásköre?

- Ki az önkéntes koordinátora?

Önkéntesek kötelezettsége:

- Munkavégzés időtartama (pl. hetente bizonyos óraszám, konkrét időpontok stb.)
- Távolmaradás időben történő jelzése
- Értékelésben való részvétel
- Felkészítés vállalása, részvétel felkészítésen (ha releváns)
- Felmondási idő
- Komoly és felelős hozzáállás, ígéret betartása
- A plébánia korrekt képviselője a külvilággal szemben
- A katolikus értékek elfogadása
- Együttműködés a koordinátorral és a mentorral

Önkéntesek jogai:

- A képességeknek és kívánságoknak megfelelő munka
- Bevezetés, próbaidő
- Tevékenység helyének a biztosítása
- Megállapodás, szerződés
- Szükséges anyagok, felszerelések, védelmi eszközök biztosítása
- Tevékenység idejére biztosítás megkötése (ha releváns)
- Megfelelő szervezettség
- Beszélgetés és visszajelzés a saját munkáról és a plébániai környezetről
- Felkészítés
- Költségtérítés
- Panaszok kivizsgálása, kezelése
- Önkéntes tevékenység befejezése

### 2.3.3 Plébániai környezet

Válaszoljuk meg az alapkérdéseket:

a) Egyháztág önkéntes esetén:

Mire készüljön fel a hívő egyházközségi tag, ha önkéntes tevékenységet is vállal? Milyen viszonyok, kapcsolódások várják az új szerepre?

b) Külső önkéntes esetén:

Milyen környezetbe kerül az önkéntes, amikor belép a plébániára?

Határozzuk meg az önkéntesekre vonatkozó kapcsolattérképet, amely tartalmazza:

- A kapcsolat szorosságát
- A személyek számát

- A kommunikációs irányokat

Készítsük el a plébánia kapcsolattérképét az önkéntesség vonatkozásában!

Vizsgáljuk az önkéntesek kapcsolatait a következők vonatkozásában:

- más önkéntesekkel,
- fizetett alkalmazottakkal,
- plébánossal,
- koordinátorral,
- mentorral,
- esetleges szolgáltatás során kapcsolódó kliensekkel, célcsoporttal.

Vizsgáljuk meg az önkéntesekből álló teamek kialakítását, csapatépítés lehetőségét!

### *2.3.4 Külső környezet*

Az önkéntes tevékenység során a plébánia hivatalos fogadó szervezetté válhat a 2005. évi LXXXVIII. törvény, azaz a közérdekű önkéntes törvény szerint:

2. § (1) Közérdekű önkéntes tevékenység a fogadó szervezetnél a 3. §-ban meghatározott tevékenységi körben ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenység, kivéve, ha (...)

c) a felek úgy állapodnak meg, hogy azt más jogviszony keretében végzik, így különösen polgári jogi jogviszonyban egyesület, alapítvány vagy közalapítvány kezelő szervének, vagy jogi személyiséggel rendelkező vallási közösség tagjaként.

3. § (1) Fogadó szervezet lehet (...) e) a magyarországi székhelyű egyházi jogi személy vagy vallási egyesület a hitéleti, a közcélú és a működésével összefüggő tevékenysége körében;

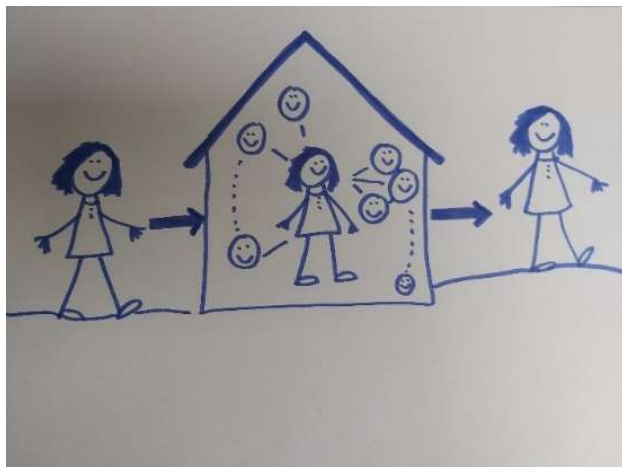
11. § (1) A fogadó szervezet a családpolitikáért felelős miniszternek köteles - a (2) bekezdésben foglaltak kivételével előzetesen - bejelenteni az önkéntesek foglalkoztatását, és a bejelentett adatokban bekövetkező változásokat. A bejelentést a miniszter által e célra rendszeresített honlapon (a továbbiakban: Közérdekű Önkéntes Szervezeti Regiszter), valamint a kormányzati portálon közzétett adatlapon vagy elektronikus úrlapon kell teljesíteni. (...)

(3) A bejelentéshez mellékelni kell (...) b) nyilvántartásba nem vett belső egyházi jogi személy esetén a lelkiismereti és vallásszabadság jogáról, valamint az egyházak, vallásfelekezetek és vallási közösségek jogállásáról szóló 2011. évi CCVI. törvény 18. § (3) bekezdése szerinti igazolás másolatát,

(4) Ha a fogadó szervezet (...) b) egyházi jogi személy, a miniszter a bevett egyházak, illetve nyilvántartásba vett belső egyházi jogi személyeik vonatkozásában az egyházakkal való kapcsolattartás koordinációjáért felelős miniszter nyilvántartásából, a nyilvántartásba vett és a bejegyzett egyházak, illetve nyilvántartásba vett belső egyházi jogi személyeik vonatkozásában a bíróságtól beszerzi, illetve ellenőrzi a fogadó szervezet adatait, illetve nyilvántartásba nem vett belső egyházi jogi személy esetén a bevett egyház, a bejegyzett egyház, a nyilvántartásba vett egyház és a (3) bekezdés b) pontja szerinti nyilatkozatot kiállító belső egyházi jogi személy adatait, (...)

A törvény hatálya alá történő bejelentkezés döntés kérdése.

### 3. Önkéntesmenedzsment folyamat elemei



5. ábra Az önkéntesmenedzsment folyamata az önkéntes szemszögéből

#### 3.1. *Toborzás*

A toborzás olyan önkéntesek felkutatása, akik beleillenek az egyes projektekbe, tevékenységekbe, és akik képesek az ott szükséges feladatok ellátására. Röviden összefoglalva: a megfelelő személy megtalálása a megfelelő helyre. Egy plébánia esetén két típusú lehet az önkéntes toborzás:

- egyházközségi tagokból (struktúrán belüli önkéntes) vagy
- a plébánia környezetéből (struktúrán kívüli önkéntes – földrajzi, vallási eltérések lehetségesek).

#### Az önkéntes toborzás folyamata:

TERVEZÉS	PLÉBÁNIÁN BELÜL	PLÉBÁNIÁN KÍVÜL
1. A toborzás céljának meghatározása	projekt/akció/program/szolgálat feladatok meghatározása	céljának megfogalmazása,
2. A toborzás célcsoportjának meghatározása	tagok közül a célcsoport körülírása, kompetenciák meghatározása	célcsoport szegmentálása (földrajzi, korcsoport, tulajdonságok, értékrend, kompetenciák stb.)
3. A toborzás típusának meghatározása	koncentrikus, (célzott)	célzott (széleskörű tömeges)
4. A tudatosítani kívánt üzenet megfogalmazása	üzenet lényege ezek mentén: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mire hívom az önkéntest?</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• miért fontos, hogy jöjjön?</li> <li>• mit fogunk közösen elérni?</li> <li>• miért pont rá van szükség?</li> <li>• mit ajánlhatok neki?</li> </ul> <p>üzenet további tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a meghirdetett tevékenység jellege, lényege</li> <li>• válaszok a felmerülő kérdésekre, félelmekre</li> <li>• az önkéntes tevékenység előnyei</li> <li>• kapcsolatfelvételi információ</li> </ul>	
5. Az üzenet eljuttatási módjának, csatornájának kiválasztása	személyes meghívás, mise hirdetés, faliújság, templomi újság, direkt e-mailek, levelek stb.	plakátok, helyi újság, tévé, rádió, személyes meghívás
6. Az üzenet konkrét megjelenítése, stílusának megtervezése	személyes, belsőleges, saját szóhasználat, közvetlen stílus, katolikus értékekre alapozás	érthetőség, értéktöbblet, megkapó, látványos, megérintő, humán értékekre alapozás
7. A toborzás időtartamának és megfelelő időzítésének megtervezése	határidő, időtartam kijelölése	
8. A toborzás erőforrás (humán, tárgyi és pénzügyi) igényének áttekintése	ki végzi, kell-e hozzá valamilyen eszköz, anyag, szolgáltatás?	
9. A felelős személy(ek) kijelölése	felelős kijelölése	
<b>LEBONYOLÍTÁS</b>	<b>PLÉBÁNIÁN BELÜL</b>	<b>PLÉBÁNIÁN KÍVÜL</b>
10. Toborzási kampány	toborzás végrehajtása a terveknek megfelelően; szükség esetén új toborzási terv	
11. Beérkezett jelentkezések regisztrálása	szóban vagy írásban (jegyzet készítése, ha nagyobb mennyiségű önkéntesről van szó)	írásban (elektronikus regisztrációs rendszerek, jelentkezési lapok)
12. Visszajelzés a beérkezett jelentkezésekre	minden érdeklődést, jelentkezést kezelni szükséges  ha nincs annyi hely, ahányan jelentkeztek, akkor ajánljunk más fajta, más időpontban levő, más területen levő lehetőséget	minden érdeklődést, jelentkezést kezelni szükséges  kiválasztás, szűrés



### 3.2. *Kiválasztás*

Egy átlagos szervezetnek nem kell mindenkit elfogadnia, aki önkéntesnek jelentkezik. De hogyan valósítsuk meg ezt akkor, ha az önkéntesek elsősorban a saját egyházközösségből jelentkeznek? Akkor lesz megfelelő a viszony, ha kölcsönösen elégedettek vagyunk egymással.

Ezért fontos, hogy őszintén kommunikáljunk akkor, amikor azt látjuk, hogy valaki nem (lesz) alkalmas a feladat ellátására. Ez a megbeszélés azonban nem eredményezheti az egyházi tagságtól való elfordulást.

Alkalmazzunk orientációs beszélgetést, ahol közösen találhatjuk meg a tenni akaró számára a megfelelő tevékenységet. Már ekkor érdemes tisztázni a feladat ellátással járó tényeket és megvitatni, hogy az önkéntes mit tud, mit szeretne ellátni, illetve mire van szükség konkrétan a plébánián.

Személyes beszélgetés alkalmával:

a) Az önkénteskoordinátornak a következő kérdésekből érdemes válogatnia:

- Miért érdekli ez a fajta munka? Mi szólította meg az önkéntes tevékenységben? Mik az elvárásai?
- Milyen lelkület vezet a tevékenység vállalására?
- Dolgozott már önkéntesként másutt? Volt már korábbi önkéntes tapasztalata a plébánián?
- Mi a várakozása a tevékenységgel kapcsolatban? Mit érzene sikeres munkának?
- Mennyi időt tud a tevékenységre valóban fordítani? A tevékenység minden részét el tudja vállalni ténylegesen? Ha váratlan esemény van a szervezésben, ahhoz mit szól?
- Szívesen részt venne-e egy felkészítésen? Szívesen venné, ha előtte lenne felkészítés, felkészülési idő?
- Van-e esetleg bármi akadályozó tényező, mint pl. egészségügyi nehézség, ami akadályozhatja? Hogyan oldaná ezt meg?
- Egyedül szeret inkább dolgozni, vagy egy csapat részeként?
- Milyen szakképzettsége, szakmai tapasztalata van a konkrét feladathoz?
- Milyen felelősséget érez a munka iránt?
- Hogyan tudja garantálni a munka folyamatosságát?
- Milyen időtávra látja előre, hogy végezni tudná a tevékenységet?
- Igényel-e valamilyen technikai eszközt, felszerelést, segítséget?

b) Az önkéntesnek a következőket érdemes megkérdeznie:

- Mit kellene konkrétan tennem?
- Mennyi időt kellene dolgoznom? Ez fix, vagy változtatható?
- Lesz valaki, akivel a kapcsolatot közvetlenül tarthatom?
- Lesz valamilyen előzetes felkészítés, felkészülés?
- Mi történik, ha valami rosszul sikerül? Kihez fordulhatok segítségért?
- Ha belefáradtam ebbe a munkába, minden további nélkül jelezhetem, befejezhetem?
- Kötnek-e önkéntes szerződést?
- Meddig terjed a felelősségi és döntési jogköröm?

- Milyen szaktudás nélkülözhetetlen a tevékenységhez?
- Megkapok-e minden eszközt, felszerelést a munkához?
- Térítik-e a költségeimet?

Kihívások a kiválasztás során:

- Az önkéntes feladatra jelentkező személy nem felel meg az igényeknek, de nagyon lelkes, nagyon nagy szüksége van a kapcsolódásra.
- Inklúziós/befogadó hozzáállás megvalósítása akkor, amikor tényleg nehéz valakinek feladatot adni.
- Nincs pontos tevékenységmeghatározás, keretek, elvárások.
- Személycsere esetén a tevékenységet ellátók közötti különbségek.
- Megtalálni mindenkinek a megfelelő önkéntes tevékenységet.
- Az önkéntes jelölt nem őszinte, nem meri az érdekeit képviselni, nem mer kérdezni, mindent elvállal a „jócselekedet” kedvéért.
- Ha ismerős a személy és tudható, hogy nem alkalmas a feladatra, de nem tud a koordinátor nemet mondani.
- Csoportosan jelentkeznek az önkéntesek, és csak együtt hajlandóak valamit csinálni, vagy nem vállalják.

### **3.3. Bevezetés, orientáció, integrálás**

#### *3.3.1 Bevezetés:*

- Koordinátor és mentor bemutatása, funkcióik megismertetése
- Bemutatás azoknak, akikkel együtt szükséges dolgozni
- Önkéntes elhelyezése a plébániai struktúrában
- Önkéntes tevékenységi helyének megmutatása (helyiség, munkaterület, asztal, eszközök stb.)
- Koordinátor elmagyarázza a feladato(ka)t (részletes feladatismertetés, elvárt eredmény, határidő, megoldási mód, eszközök használata, felelősségi és döntési jogkör, munkatársak stb.)
- Mentor eleinte gyakrabban érdeklődik az önkéntes helyzetéről a szervezetben (feladatok, munkatársak, érzései stb.)

#### *3.3.2 Orientáció*

Az orientáció folyamata során az önkéntesnek megtaláljuk azt a feladatkört, amelyre mindamelllett, hogy a szervezetnek is szüksége van, az önkéntes szívesen végzi, valamint megvannak a szükséges kompetenciái az önkéntesnek az adott tevékenység elvégzéséhez. A bevezetési folyamat alatt kiderülhet, hogy az önkéntes mennyire képes önálló munkaszervezésre, kommunikációra, tervezésre, precíz munkavégzésre és önellenőrzésre, amely befolyásolhatja, hogy milyen feladatkör felé orientáljuk és mélységű feladatokat bízunk az önkéntesre.

Felkészülési időszak után mindenképpen kerüljön sor egy beszélgetésre, ahol újra a koordinátor és az önkéntes kinyilvánítja, hogy szeretnének a továbbiakban is együtt tevékenykedni.

Egy idő után kiderülhet, hogy az önkéntesnek nem felel meg a tevékenység típusa, ugyanakkor a plébánia részéről is kiderülhet, hogy más feladatra, tevékenységre hasznosabb lenne az önkéntes kompetenciáit kamatoztatni. Ezekben az esetekben orientáljuk az önkéntest más tevékenység felé a plébánián belül, ha erre az önkéntes is hajlandó, illetve van éppen arra szükség és kapacitás.

Orientáció lehetséges egy hosszabb önkéntes tevékenység után is, amikor az önkéntes szeretne más dolgot is kipróbálni, vagy pl. másik feladatra lehetőséget kínálunk az önkéntesnek.

### 3.3.3 *Integrálás*

A legjobb módszer az önkéntesek integrálására, ha elkötelezzük őket a szervezet küldetéséért. Ez az egyházközségi tagoknál már adottság, amelyre alapozhatunk. Külső önkéntesek esetén erre külön figyelmet érdemes fordítani.

Hogyan segíthetjük az önkéntesek beilleszkedését?

- A kérdések gyors és helyes megválaszolásával, elérhető a koordinátor az önkéntesek számára;
- Minden panaszt orvosolunk;
- Türelmesek vagyunk az önkéntesekkel, különösen a felkészülés időszakában;
- Nyitottság egy-egy emberi beszélgetésre;
- Megköszönjük az önkénteseknek, hogy szabadidejüket áldozzák a munkára, és köszönetet mondunk minden alkalommal, amikor valami kivételest hoznak létre, vagy lezárnak egy projektet;
- Megdicsérezzük az önkéntesek jó munkáját, nem vesszük természetesnek az egyházban a szolgálati önkéntességet;
- Tartjuk magunkat az önkéntesekkel való együttműködés előre megállapított irányelveihez, illetve a megkötött szerződéshez;
- Építő kritikát fogalmazunk meg, tevékenységüket pozitív és negatív oldalról is értékeljük.

Az alkalmi és állandó önkéntesek integrálása más-más intenzitással történik, nagyobb gondot kell fordítanunk a hosszú távú önkéntesség esetén.

### 3.4. *Szerződéskötés*

Alapesetben kötelező, ha

- 10 napnál tartósabb önkéntes tevékenység esetén
- külföldi személy esetén
- kiskorú gyermek önkéntes tevékenysége esetén
- veszélyes munka esetén
- amennyiben juttatást kívánunk adni.

DE! Egyházi jogi személyek esetén a törvény kivételeket fogalmaz meg.

Olyan esetekben, ahol nagyobb felelősséget bízunk az önkéntesre, mindenképpen javasolt a szerződéskötés.

A szerződés tartalma:

- Tevékenység leírása
- Önkéntes tevékenység kezdete és vége
- Önkéntes tevékenység helye
- Tevékenységre fordítandó időtartam
- Önkéntes felelőssége és döntési jogköre
- Önkéntes koordinátora és mentora
- Információadás
- Eszközök használata
- Támogatás és felkészítés
- Költségtérítés
- Titoktartási kötelezettség
- Panasz kezelése

### ***3.5. Felkészítés***

Miért van szükség az önkéntesek felkészítésére?

- hatékonyabb munkaellátás
- szakmai ismeret bővülése
- szervezet ismerete
- más önkéntesek megismerése, kapcsolatépítés
- motiváció, tudatosítás

Olyan önkéntes tevékenységnél, amely szakmai ismeretet vagy készséget igénylő feladatot tartalmaz két választás van: szakképzett önkéntes keresése vagy önkéntesek felkészítése.

Különös figyelmet fordítsunk a veszélyes munkát végző önkéntesek felkészítésére. Ennek alapján meghatározhatunk kötelező jellegű képzéseket, illetve ajánlott felkészítéseket az önkéntesek számára.

Sok szervezet saját belső programot dolgozott ki az önkéntesek részére. Ez akkor hatékony, ha sok önkéntest foglalkoztat a szervezet. Belső felkészítésnek nagyon fontos szerepe van a szervezet jobb megismerésében és az elkötelezettség kiváltásában. Érdemes az önkénteseket akár külső szolgáltatónál igénybe vett képzésre is elküldeni, amely lehetőséget biztosít új szemléletmód megismerésére, ismeretek, módszerek gazdagítására, valamint új kapcsolatok kiépítésére.

A felkészítés lehet alapozó felkészítés, amely általában az önkéntes munka első időszakára tehető és a befektetés nagyobb anyagi kockázatot jelent a szervezet számára. A már gyakorló önkénteseknek lehetnek továbbképzések, amelyeknek ráfordítás kockázata sokkal kisebb, hiszen valószínűbb, hogy az önkéntes az adott szervezetnél fogja kamatoztatni az ismereteket, készségeket.

### 3.6. *Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás*

#### 3.6.1 *Ellenőrzés*

Az önkéntes munkáját rendszeresen ellenőrizzük, és adjunk visszajelzést a munkavégzés pozitív és negatív tapasztalatairól.

#### 3.6.2 *Értékelés*

Mit gondoljunk át mielőtt az értékelést elkezdzenénk?

- Mi a célja az önkéntes tevékenység kiértékelésének?
- Hogyan értékelhető az önkéntesek munkája?
- Milyen gyakran történjen az értékelés, és ki vegyen részt benne?
- Hogyan mondhatják el az önkéntesek véleményüket saját tevékenységükről?
- Hogyan mondhatják el az önkéntesek véleményüket a körülményekről?
- Hogyan hasznosítjuk az értékelés során szerzett információkat az új önkéntesekkel való munkában?

Az önkéntesek értékelésének tartalma:

- Elvárásainak megfelelő-e a tevékenység
- Munkavégzés folyamata, körülményei
- Kapcsolat a koordinátorral és a mentorral
- Kapcsolat a plébániai alkalmazottakkal
- Kapcsolat más önkéntesekkel
- Információ-áramlás
- Probléma a tevékenység során, változtatási javaslatok
- Tanulási folyamat (ismeret, készség, attitűd)
- Megállapodás betartása
- Hangulat, légkör, érzések

Kiemelkedő fontosságú értékelő személyek:

- Önkéntesek
- Önkénteskoordinátor
- Mentor
- Plébános
- Alkalmazottak a plébánián

Értékelés módja:

- Szóbeli (ekkor is készüljön róla írásos feljegyzés)
- Írásbeli
- Online (fiataloknál, sok önkéntes esetén)

Kihívások az értékelés során:

- Kulturált kommunikáció
- Több oldal, szempont figyelembe vétele
- Keresztényi álszeretet
- Visszacsatolás, reakció hiánya

### 3.6.3 *Visszacsatolás*

Az önkéntességgel kapcsolatban bejött értékeléseket és visszajelzéseket érdemes időszakosan (pl. évente) felülvizsgálni és a hasznos információk alapján változásokat kezdeményezni, beépíteni a javaslatokat.

## 3.7. *Koordinálás, mentorálás*

A koordinátor és a mentor közös munkájának eredményeként az önkéntes otthon érezheti magát a szervezetben, két csatornán is érzi, hogy fontos és foglalkoznak vele. A koordinálás középpontjában az önkéntes tevékenység áll, a mentorálás esetén az önkéntes személye áll a középpontban. Ez két külön funkció, de a legtöbb fogadóhelyen nincs meg a szétválasztás. Azonban javasolt, hogy a koordinátor és a mentor két külön személy legyen. Egy hasonlattal élve a koordinátor olyan, mint az önkéntesek „apja”, a mentor olyan, mint az önkéntesek „anyja”.

### 3.7.1 *Koordinálás*

Koordinálás során feladat az önkéntesek tevékenységének a tervezése, irányítása és ellenőrzése.

A koordinátorhoz az önkéntes a munkával kapcsolatos ügyekkel fordul elsősorban, a koordinátor az önkéntes „felettese”. Fontos, hogy a koordinátor hidat jelentsen a plébánia többi szereplője felé, hogy megértse mindegyik csoporttal a másik csoport munkájának fontosságát és hasznosságát, illetve, hogy hol vannak a kapcsolódási területek a plébánián belül.

Koordinátor felelősségi köre:

- Az önkéntes tevékenység megtervezése és az önkéntesek menedzselésének kidolgozása.
- Az önkéntesek menedzselésének gyakorlati megvalósítása.
- Az önkéntesek feladatainak meghatározása, a feladatmegosztás ellenőrzése.
- Az önkéntesek toborzása, kiválasztása és bevezetése.
- Az önkéntesek közösségének motiválása.

### 3.7.2 *Mentorálás*

Mentorálás során feladat az önkéntes személyes kísérésének biztosítása.

A mentorhoz az önkéntes minden típusú problémával, kérdéssel fordulhat, amely lehet személyes, csoportdinamikai, munkatapasztalati, strukturális vagy egyéb kérdés, a mentor az önkéntes segítője, támasza. A mentor hidat jelent az alkalmazottak és az önkéntesek között elsősorban olyan téren, hogy emberileg elfogadják egymást, jól érzik egymással magukat a munka ideje alatt.

A mentor feladatai során fontos érinteni az alábbi kérdéseket:

Mit csinál a mentor és a mentorált?

- Nyomon követi az önkéntesek tevékenységét (de nem dokumentálja, nem szervezi azt, nem ad tanácsot szakmai kérdésekben)
- Feltérképezi azt, hogy az önkéntesek: a) milyen motiváltak, b) milyen mentális állapotban vannak c) milyen további szakmai segítségre van szükségük d) segít a csapatépítésben, a klub alkalmakban amennyiben van ilyen.

Mit kommunikál a mentor a szervezet felé? Transzparencia a szervezet és az önkéntes felé.

Mire van ehhez szükség, hogyan teszi ezt? A mentori kompetenciákról érdemes beszélni. Ugyancsak fontos lehet a témát nem csak a mentor, hanem a mentorált szempontjából is körüljárni, támogatva ezzel a résztvevők az érzékenyítést és erősítve a perspektívaváltás képességét.

A mentor felelősségi köre:

- Az önkéntesek kívánságainak egyeztetése a plébánia igényeivel.
- Beszélgetések során feltárni az önkéntes motivációját, aktuális állapotát.
- Plébániai alkalmazottak és önkéntesek közötti emberi kapcsolódási pontok feltárása.
- Közreműködés egészséges légkör kialakításában.
- Önkéntes segítése a probléma megoldásban.
- Kérdések esetén azonnali és készséges rendelkezésre állás.
- Lelki támasz, háttér biztosítása.
- Önkéntes személyes és szakmai fejlődésének, kompetencia-fejlesztésének nyomon követése.
- Önkéntes kompetencia határainak tudatosítása.

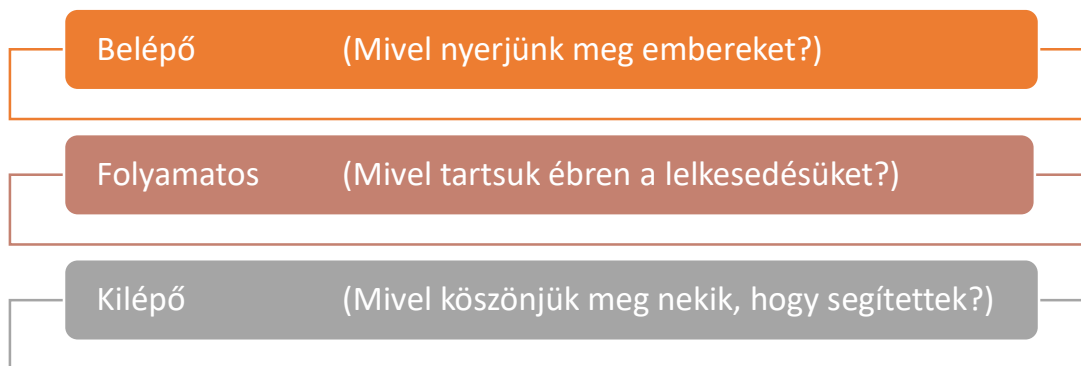
Kihívások a koordinátor- és mentor-kérdésben:

- A plébánost tekintik önkénteskoordinátornak, de ő nem vállalja fel ezt a feladatot
- Nincs koordinátor, mindenki tesz, amit tud
- Nincs mentor, gyors kiégés
- Rejtett nehézségek, problémák nem kerülnek elő

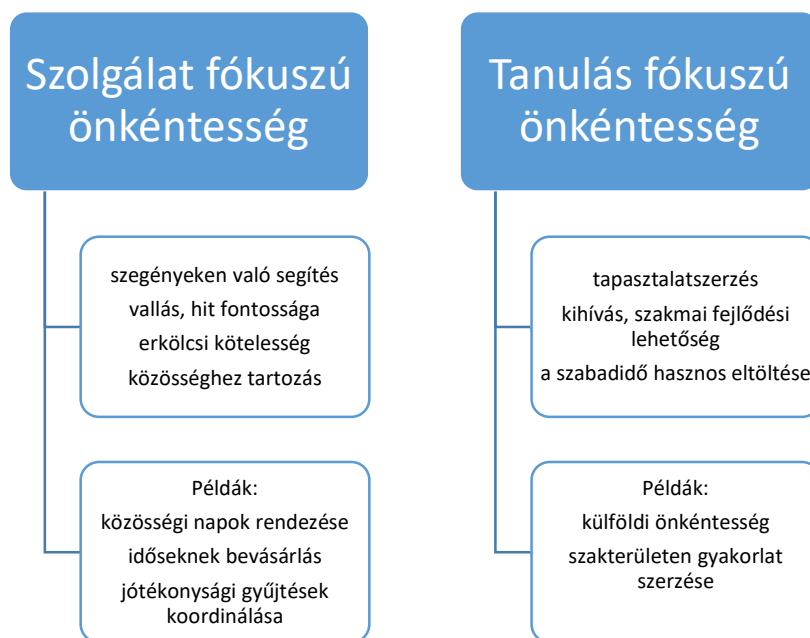
### **3.8. Motiválás**

Az önkéntesek motiválása fontos az önkéntes tevékenység teljes folyamatában. Minden önkéntesség során a motiváció meghatározó.

Minden fázisban érdemes motiválni:



### 3.8.1 Önkéntes elhivatottságra jellemző belépési motivációk



6. ábra A szolgálat- és a tanulás-fókuszú önkéntesség

### 3.8.2 Önkéntességre jellemző, maradást/elköteleződést motiváló faktorok

- Teljesítmény
- Elismerés
- Új kihívások
- Nagyobb felelősség
- Növekedés és fejlődés
- Plébánia munkájára tett hatás
- Személyiség lelki fejlődésének megélése
- Közösségi élmény



Az elköteleződési motivációk szintjei:

Anyagi	gyomor	Anyagok, eszközök biztosítása, költségtérítés, juttatások
Érzelmi	szív	Szeretet, valahova tartozás, emberi bánásmód
Intellektuális	agy	Szellemi képességek kihasználása, kihívások
Spirituális	lélek	Elkötelezettség, a tevékenységnek igazi jelentősége van, a tevékenység szolgálat.

A motiváció módja, gyakorisága, típusa önkéntesenként változik, függ az önkéntes tevékenység típusától, az önkéntes személyiségétől, az önkéntes tevékenység időtartamától (hosszú vagy rövidtávú), a szervezet „önkéntes kultúrájától”.

Mi lehet motiváló az önkéntes számára? Fontos megtartó erővel bír, ha az önkénteseket:

- egyenrangúként kezeljük,
- elismerjük tevékenységüket a plébánia közösségében,
- lehetőséget biztosítunk számukra, hogy elmondhassák észrevételeiket munkájukkal kapcsolatban,
- változatos tevékenységet biztosítunk számukra,
- bevonjuk őket az őket is érintő döntéshozatalba,
- közös ünnepek,
- küldünk nekik ünnepi (karácsonyi, húsvéti, névnapi stb.) üdvözlő lapot,
- lehetőséget adunk felkészítésen való részvételre,
- megünnepeljük a sikereket,
- rotációt biztosítunk a feladatokban, munkakörökben,
- önkéntesek számára találkozókat szervezünk,
- rendszeres információt adunk az elért sikerekről, kiemelve abban az önkéntesek szerepét,
- valahova tartozás érzését erősítjük a hitéleti programokkal (lelkigyakorlat, ima stb.).

### 3.8.3 *Elismerés, köszönetnyilvánítás*

Az önkéntesek munkáját nem jutalmazza fizetéssel. Az önkénteseknek érdekes munkára, jó körülményekre, jó koordinátorra, szilárd meggyőződésre és fáradozásuk elismerésére van szükségük. Gyakran egészen apró gesztusokról van szó. Az, aki tudjam lehetősége van rá, juttassa kifejezésre megbecsülését. Egyházi környezetben arra is figyelemmel kell lenni, hogy ne mindig az „Isten fizesse meg” legyen az elismerés, bár kétség kívül ez egy fontos mondat a keresztényeknél.

Vigyázzunk arra, hogy egyforma teljesítményt egyformán jutalmazzunk, és az elismerés tükrözze a teljesítményt.

a) Milyen legyen az elismerés?

- gyakori

- változatos
- őszinte
- a személynek szóljon, ne a tevékenységnek
- a teljesítménnyel arányos
- következetes
- megfelelően időzített
- személyre szóló

b) Hogyan történjen az elismerés? Kinek a részvételével? Milyen emberi keretek között történhet az elismerés? Elismerhetünk:

- négy szemközt
- egy vagy több önkéntest az önkéntes csoport előtt
- minden önkéntest minden önkéntes előtt
- egy vagy több önkéntest az egyházközség/plébános előtt
- minden önkéntest az egyházközség/plébános előtt
- egy vagy több önkéntest a nyilvánosság előtt
- minden önkéntest a nyilvánosság előtt.

c) Mivel lehet elismerni valakit?

- kiadványban, plébániai újságban való megnevezéssel
- ajándéktárggyal
- pozitív példaként állítással
- jutalom programmal (kávézás, külföldi út, koncert stb.)
- dicsőség táblán való megjelenéssel
- fényképfalon való megjelenéssel
- névnapi, karácsonyi stb. üdvözlőlappal
- oklevéllel
- minden más egyszerű ötlettel.

d) Kitől várják az önkéntesek az elismerést?

- plébánostól
- önkéntes koordinátortól
- az önkéntes tevékenység igénybe vevőjétől
- külső elismert embertől
- a plébánia tagjaitól, alkalmazottaitól.

e) Az elismerés, mint motiváló tényező

Az egyik legerősebb motiváló tényező az önkéntesek elismerése és jutalmazása. És itt egészen kis dolgokra kell gondolni, mint pl.:

- minden egyes alkalommal köszönjük meg a segítséget,

- az embert is értékeljük az önkéntesben ne csak a tevékenységét, eredményeket,
- adjunk a szervezet szimbólumaival ellátott promóciós anyagokat,
- ünnepelhetünk önkéntes napot.

### *3.8.4 Juttatás, költségtérítés*

Az önkéntesek anyagi juttatások nélkül vállalják magukra a feladatokat. Fontos azonban, hogy az önkéntes tevékenység ne kerüljön az önkéntesek pénzébe. Van-e pl. kompenzáció az utazás, ill. a telefon költségeire? Vannak-e olyan önkéntesek, akik további kiadásokat vállalnak maguknak, pl. taxival mennek haza egy éjszakai munkáról? És ami a leglényegesebb: biztosítva vannak-e a munkájuk során fellépő kockázatok ellen?

Fontos tudatosítanunk, hogy az önkéntes a munkáját adja, nem várható el még az is, hogy a felmerülő költségeket is viselje. Ha ezt önszántából megteszi, akkor felfogható a szervezetnek nyújtott adományként.

Költségtérítés a következőkre adható:

- Utazás, szállás, ellátás költsége
- Védőruházat, munkaruha
- Védőoltás, szűrővizsgálat
- Továbbképzés költségei
- Önkéntes tulajdonában vagy használatában álló eszköz használatának költségei
- Felelősségbiztosítás
- Napidíj
- Jutalom – pénzbeli juttatás (minimálbér havi összegének 20%-a adómentesen adható).

### *3.9. Kilépés az önkéntes tevékenységből*

Mindenkinek ismernie kell az önkéntestevékenység befejezésének az okát. Ez nem ugyanazt jelenti, mint más civil szervezetnél, hiszen itt továbbra is a közösségben marad az adott személy, csak a tevékenységet adja le.

Veszélyforrás, hogy könnyű beleragadni egy-egy munkába, nincs bátorságunk elhagyni a feladatot. Ezért érdemes ezt megelőzve időnként megkérdezni, hogy még akarják-e (időnként vagy feladat-egységként kérdezzük meg, hogy még mindig szívesen folytatják-e).

Mit kell tennünk a búcsúzás során?

- Kerítsünk alkalmat arra, hogy megbeszéljük a okokat.
- Vegyük át a kiadott eszközöket, anyagokat, kulcsokat stb.
- Vegyük át a megkezdett önkéntes tevékenységet.
- Bontsuk fel a megkötött szerződést, ha volt.
- Köszönjük meg eddigi munkáját.
- Tudassuk a többiekkel, hogy miért távozik az önkéntes.

- Találjuk meg minél gyorsabban a távozó önkéntes munkakörére a megfelelő embert.

Kövessük nyomon önkénteseinket, lehet, hogy később ismét bekapcsolódnának valaminek az ellátásába, adományozóként, lobbikapcsolatként vagy alvállalkozóként is kapcsolatba kerülhetnek a szervezettel.

### **3.10. Az önkéntes tevékenység dokumentálása**

Fontos, hogy bizonyos információkat, adatokat tartsunk nyilván az önkéntesekről, amelyek segíthetik a későbbi önkéntes tevékenység szervezését, az önkéntesek számon tartását.

Fontosabb dokumentumok:

- Önkéntesek nyilvántartása
- Önkéntes adatlap elérhetőségekkel
- Szerződés
- Kompetenciák, végzettségek
- Feladatkörök
- Rendelkezésre állás
- Tapasztalatok az önkéntessel kapcsolatban
- Önkéntes tevékenység ideje
- Belépési motiváció
- Kilépés oka
- Önkéntes akciók folyamatának dokumentációja
- Önkéntes akciók kiértékelése

A GDPR szabályok figyelembe vétele a plébániai önkéntes tevékenység során is fontos.

## **4. A plébániai önkéntesség sajátosságai**

### **4.1. Egyéni kihívások a szolgálat típusú önkéntesség során**

A plébániai közösséghez tartozás alapja a hitélet, a vallásosság, az Istennel találkozás megélése. Van, akinek ez elég, aki nem szeretne ennél többet egy templom közelében. Ezt tiszteletben kell tartani. Ez a kiinduló helyzet.

A plébánia azonban egy közösség, egy munkaközösség, egy szabadidős közösség is és egy egymást segítő közösség is egyben. A plébániára rendszeresen járók megismerik egymást, barátokká, de legalább is jóismerősökké válnak. Így szívesen veszik, ha vannak feladatok, programok, amikben tudásukat, tehetségüket, szabadidőjüket, energiájukat adhatják a többieknek, szolgálhatnak.

Vannak akiknek több idejük, energiájuk van, akik képesek sokat adni, sokat tenni, mindig jelen lenni, minden feladatot elvállalni, és vannak akik nem ennyire aktívak, akiknek a kevesebb részvétel is elegendő.

Első és legfontosabb, hogy önkéntes tevékenységek esetében a hívő ember legyen tisztában a határaival, és legyen bátor és felnőtt annyira, hogy ne mások kedvéért, hanem saját fejlődésére vállaljon önkéntes tevékenységet, saját határait betartva.

Kérdések, amelyeket érdemes megkérdezni magától az önkéntesnek (időről-időre):

- Megfelelő vagyok-e, jó keresztény vagyok-e, ha nem vállalom el mindig, minden feladatot?
- Megfelelő vagyok-e, jó keresztény vagyok-e, ha nem csinálom tovább a feladatomat?
- Alkalmos vagyok-e egy adott feladatra akkor is, ha nincs más, amibe be lehetne kapcsolódni?
- Jelezhetem-e, hogy kezd túlzóvá válni a sok feladat, kezdek belefáradni, kezdek kiégni?
- Hogyan kezeljem, ha problémákat látok?

#### ***4.2. Házaspárok elköteleződésének sajátosságai a plébániai közösségben***

A plébániai élet egyik meghatározó, speciális csoportja. Mondhatni, hogy olyan aktív személyek alkotják, akikben nagyon erős küldetéstudat van a hit megélésére, és annak továbbadására, hiszen gyerekeiknek jó példával szeretnének elől járni, szeretnék, ha az ő mikroközösségük, a család, egy erős, tettekes elem lenne. Ennek érdekében sokat, sokfélét vállálnak. Ezt érdemes a plébánia életének erősítésére hasznosítani, de ez könnyen vezethet túlzott vállaláshoz, majd kiégéshez is!

Legyünk tisztában azzal, hogy a plébánián mennyi család van, mennyi olyan feladat van, amire a házaspárok nagyon alkalmasak, és tényleg rájuk van-e szükség. Legyünk tisztában azzal is, mennyi feladatot bír el valóban a hétköznapi életben egy keresztény család!

A házaspárok együtt értékközösséget alkotnak, ezért megduplázódik az erejük. Egyek, de mégis mások, ezért könnyen tudják egymás kiegészíteni, erősíteni, támogatni. A feladatmegoldásban nincs is ennél ideálisabb „feladatvállaló”. Egy személyben két ember, megduplázott energiával, megduplázott tudással, egymásra épülő tehetséggel, képességekkel!

Ha a feladat szempontjából közelítjük meg csak, azt mondhatjuk: a plébániák főnyereményei a házaspárok! Ha valóban rájuk figyelve, őket akarjuk gazdagítani, akkor mondjuk inkább azt: a plébánia kovásza a házaspárok! Azonban tovább menve a hasonlatban: a kovászt mindig vigyázták, óvták, és a kovászt „etetni” kell! Azaz, nem szabad hagyni, hogy a házaspárok kiégjenek, elfáradjanak, és eltávolodjanak egymástól, a plébániától.

Hogyan lehet erre figyelni?

- Keretezett feladatokkal, amit el lehet vállalni, de nemet is lehet mondani.
- Olyan feladatok kérésével, amiben van szünet, aminek van belátható vége.
- Olyan feladatokkal, amikben egy feladatkörre több házaspárt kérünk fel, így van lehetőség néha kimaradni, pihenni.
- Biztosítani olyan alkalmat, ahol a házaspárok megbeszélhetik, kibeszélhetik a feladathoz kapcsolódó pozitív és negatív élményeiket, megfogalmazhatják motivációjukat, de bátran el is mondhatják, ha elfáradtak! Van fül, aki ezt meghallja, és segíti ebben őket.
- Elismerés, köszönet, kikapcsolódás biztosítása

A házaspárok előnye:

- félszavakból megértik egymást
- mindkettőnknek ugyanaz a küldetése, értékközösség
- otthon is megoldhatók az önkéntes feladatok, amelyek nem helyhez kötöttek
- példamutatás a gyermekeknek
- közösségi élet megélése, mint házaspár

Kihívások:

- másképp látják a plébániai problémákat és megoldásokat, amely vitaalapot képez
- mindketten azonos időben hiányoznak a családi közegből
- időben nehezen szervezhető család mellett
- otthon végzett önkéntes feladatok kiszakítanak a valós családi közegből
- nehezen adható át a serdülő gyerekeknek a küldetéstudat
- bizonyos életszakaszokban, élethelyzetekben nem oldható meg, hogy ketten vegyenek részt aktívan a szolgálati önkéntesség területén

### ***4.3. Családi önkéntesség a plébánián***

Családi önkéntesség: amikor a családtagok együtt végeznek önkéntes tevékenységet egy közösség – jelen esetben egy plébánia - szolgálatára érdekében. Családnak minősítünk ilyenkor bármilyen rokoni összefonódást: szülők, gyerekek, testvérek, nevelőszülők, nagyszülők, nagynénik, nagybácsik, unokatesók, stb.

Előnyök a családok számára:

- Egy közös cél eléréséből fakadó elégedettségérzet
- Jobban megismerhetik egymást.
- A gyerekek és a fiatalság számára példamutatással bír.
- A család számára lehetőség nyílik minőségi időt együtt tölteni, akár pénzköltés nélkül.
- Családi emlékek készülnek ilyenkor.
- Segít a gyerekeknek és a tinédzsereknek jobban kapcsolódni az idősebb generációkhoz.

Előny a plébánia számára:

- Katolikus értékek átadása a gyakorlatban.
- Törődés érzete szorosabb közösségeket és családi kapcsolatokat alakít ki.
- Szocializációra buzdít.
- Segít áthidalni a családi elszigetelődés problémáját.
- Aktívabb egyházközségi részvételre nevel.

A családi önkéntesség lehetőségei:

<b>Elhozzuk a gyerekeket</b>	<b>Gyermekünkért</b>	<b>Párhuzamosan végzett</b>	<b>Együtt végzett</b>
------------------------------	----------------------	-----------------------------	-----------------------

<b>szemlélőnek - bevezetés</b>	<b>végzett önkéntes tevékenység</b>	<b>tevékenység</b>	<b>tevékenységek</b>
Egy családi napon dolgozó házaspár, akik magukkal hozzák a kisgyermeküket, a fiatal figyeli a szüleit.	A plébánia közösségi házában a tanodai tevékenységbe besegítő szülők.	Egy anyuka, aki egy óvodai hittancsoportot vezet önkéntesként, míg a lánya a plébánián besegít a szociális média oldalak kezelésébe.	Egy jótékonyági adománygyűjtés, ahol a kamaszkorú gyerekek és szüleik együtt gyűjtik az élelmiszer rászoruló családoknak.
Egy anyuka, aki adminisztrációs feladatokat lát el a plébánián, miközben a gyermeke ott van. Néha kérdez, hogy mit csinál a szülő, az anyuka magyaráz	Egy szülő, aki a gyermek cserkészcsapatát viszi kirándulni, ahol a gyermek résztvevői is és őrsvezető is.	Egy házaspár, ahol a férj a plébánia kertjét tartja rendben, a feleség a miseruhák rendben tartásában működik.	A család minden tagja részt vesz a plébánia által szervezett faültetési akcióban.

## 5. Szakirodalomjegyzék

Képzésfejlesztési kézikönyv felnőttképzőknek és közösségfejlesztőknek: KIFE, Szeged, 2007

Talantum füzetek (témák: Közösségépítés, Humánerőforrás menedzsment): Talantum Önkéntesképző, Szeged, 2001 és 2004

## Tartalom

ÖNKÉNTESSEG ÉS SZOLGÁLAT - EGYÉNKÉNT ÉS HÁZASPÁRKÉNT .....	1
1. Önkéntesség fogalomrendszere.....	4
1.1. Alapfogalmak.....	4
1.2. Az önkéntesség története.....	5
1.2.1 Világszinten.....	5
1.2.2 Magyarországon.....	5
1.2.3 A katolikus egyházban .....	6
2. Önkéntesség a plébánián .....	9
2.1. Plébániai csoportok és kapcsolódásuk.....	9
2.1.1 Bevonódás a plébániai munkákba .....	9
2.1.2 Inklúziós elemek az önkéntesség során – a befogadó plébánia .....	10
2.2. Plébániai önkéntes tevékenységek .....	11
2.3. Önkéntességet segítő keretelemek.....	11
2.3.1 Plébániai keretek, irányelvek.....	11
2.3.2 Feladatkörök.....	12
2.3.3 Plébániai környezet .....	13
2.3.4 Külső környezet.....	14
3. Önkéntesmenedzsment folyamat elemei .....	15
3.1. Töborzás.....	15
3.2. Kiválasztás .....	17
3.3. Bevezetés, orientáció, integrálás .....	18
3.3.1 Bevezetés:.....	18
3.3.2 Orientáció .....	18
3.3.3 Integrálás .....	19
3.4. Szerződés-kötés .....	19
3.5. Felkészítés .....	20
3.6. Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás.....	21
3.6.1 Ellenőrzés .....	21
3.6.2 Értékelés .....	21



3.6.3	Visszacsatolás.....	22
3.7.	Koordinálás, mentorálás.....	22
3.7.1	Koordinálás .....	22
3.7.2	Mentorálás.....	22
3.8.	Motiválás.....	23
3.8.1	Önkéntes elhivatottságra jellemző belépési motivációk.....	24
3.8.2	Önkéntességre jellemző, maradást/elköteleződést motiváló faktorok.....	24
3.8.3	Elismerés, köszönetnyilvánítás.....	25
3.8.4	Juttatás, költségtérítés.....	27
3.9.	Kilépés az önkéntes tevékenységből.....	27
3.10.	Az önkéntes tevékenység dokumentálása .....	28
4.	A plébániai önkéntesség sajátosságai.....	28
4.1.	Egyéni kihívások a szolgálat típusú önkéntesség során .....	28
4.2.	Házaspárok elköteleződésének sajátosságai a plébániai közösségben .....	29
4.3.	Családi önkéntesség a plébánián .....	30
5.	Szakirodalomjegyzék .....	31