

KERESZTÉNY INNOVÁCIÓK A TÁRSADALMI SZOLGÁLTATÁSOK TERÉN

DR. HABIL. CZAKÓ KÁLMÁN¹

Absztrakt

Az emberi méltóságnak megfelelő szolgáltatások a szükségletektől a transzcendens kapcsolat építéséig terjednek. A keresztény kultúrában az emberi erőfeszítéseket kiegészíti Isten folyamatos támogatása. A szentírás az evangéliumokban Krisztus mintáját közvetíti. Az emberi energia Isten segítségével kiegészülve létrehozhatja azokat a szolgáltatási formákat, amelyben egymás számára közösségi támogatást tudunk nyújtani a rendezetlen állapottól a rend kialakítása irányában életminőségünk növelésére. Olyan személyek képzésére van szükség, akik a közösség szervezése és a közösség fejlesztése érdekében kompetens szervezőként tudnak dolgozni.

Kulcsszavak: szükségletek, társadalmi szolgáltatás, egyházi tevékenység, felkészítés, kompetens szolgáltatás, innováció.

1. Szükségletektől a szolgáltatásokig

1.a. Az egész társadalom

Minden kultúrában megtaláljuk az ember szükségleteire adott válaszokat, amelyeknek 'elfogadása vagy elutasítása' minden kulturális eseménnyel kapcsolatban lehetséges. A hozzáállás, a véleményalkotás, az eltérő törekvések eredményeként alakulnak ki a társadalomban a felkínált szolgáltatások. - Választhatunk a már felhasználható lehetőségek közül, és ha kell, mellettük új lehetőségeket hozhatunk létre. Folyamatos döntés tárgya a régi vagy az új lehetőség közötti választás. – Ugyan vannak a döntésekhez kiindulópontokat jelentő adataink, de a humán szféra fejlesztéséhez szolgáló adatok mellé további, humán minőséget értékelő megállapításokra is szükség van. – A szociológiai praxisterületek mindegyikén új szükségletek, innovatív megoldások jelennek meg folyamatosan. Minden változással új döntési helyzet áll elő.

Az ember értelmes természete szerint törekszik az ésszerű megoldások létrehozására. Például minél okosabb a takarító robot, ami a képes a szemetet összegyűjteni, vagy képes a lakásban 'körbe nézni' és a látható képet skype-szoftverrel továbbítani, vagy képes utasításokat fogadni és tájékoztatást adni irányítójának, annál inkább hasznos és igényeljük 'szolgáltatásait'. Eszközeink, lakásunk, városaink 'okosodnak', egyre több új technológiát alkalmazunk. A társadalom jelentős része azonban nem birtokolja az okos eszközök használatához szükséges kellő tudást, a generációk közötti digitális szakadék is jelen van életünkben. – A tárgy-személy kapcsolat 'okosságánál' bonyolultabb a személy-személy kapcsolat 'okossága', ami a tapasztalatok felhasználásával, az előrelátással van felvértezve és az életminőséget szolgáló humán folyamatok fejlesztésére irányul. Ráadásul van még az okosságon túl további szempontunk is, legfőképpen a

¹ Email: czakokal@gmail.com

bölcsesség, ami a belátást, az ésszerű extrapolációt és a transzcendens lehetőségeket is szem előtt tartja.

A szolgáltatás legfőbb jellemzője kell hogy legyen 'az ember javának szolgálata', ami az ember szabad, értelmes, lelkiismeretes természetének megfelel. Minden kultúrában van kiemelt írás, hagyomány, gyakorlat a konkrét formákra. - Az innovációk közül azokra irányul figyelmünk, amelyek közvetlenül az emberre irányulnak, tehát ember-ember, azaz személy-személy vonatkozásban érvényesülnek. A közösségek, az ország javára bevezetett innovációk a közösségszervezés és a közösségfejlesztés, az igazgatás révén valósulnak meg. Azok, akik lehetővé teszik az innovatív szolgáltatások létrehozásának folyamatát, a társadalom egészében az összefogás és az együttműködés terét nyitják meg a feladatvállalók számára. Minden területen. - Intézmények hálózatának, országos szakszolgálatoknak, az egyházi feladatvállalás innovációinak nyitott a társadalmi tér. A személyre szabott szolgáltatások létrehozható formáinak normakristályosodási folyamata valósul meg a társadalmi folyamatok szerveződésekor, amelyekben a helyi kezdeményezések jelentősége felerősödik. Önkormányzatok, intézmények, csoportok, egyéni vállalkozók, start-up-ok ragadhatják meg a lehetőségeket. A szolgáltatásokat nyújtó társadalmi szolgáltatók körében az egyház – különös tekintettel a hívők közösségére, de mindenkire kiterjedően – részt vesz abban a tevékenységben, amely a közösség szükségleteinek, igényeinek felel meg.

1.b. Az egyházi tevékenység indítékai

Az ember hitre épülő viselkedése és a vallással együtt járó jellegzetességek nagy mértékben meghatározzák magatartásunkat, kultúránkat. A szolgáltatások teljes rendszerében a gazdaságon és valamennyi kultúrán túl figyelembe kell venni az ember transzcendens irányultságát.

A keresztény kultúrában a 'nyolc boldogság' kijelentései azok emberi méltóságát szolgálják, akik éheznek, szomjaznak, ruhátlanok, betegek, üldözést szenvednek, börtönben vannak, magukra maradtak stb. A közösségben, a társadalom egészében nyújtható szolgáltatások jellemzői mellett az egyéni személy-személy kapcsolatban hatékony szolgáló szeretet jellemzői vannak kifejtve a keresztény magatartást megalapozó Újszövetségi Szentírás lapjain, példabeszédekben láttatva az önzetlen, irgalmasság szerint megvalósuló tettek ismérveit. Ehhez 'Krisztus Filozófiája' és az 'Evangéliumi Gondolkodásmód'² ad támpontot. A hitből élő ember számára a Lélek ajándékai olyan erőforrások, amelyek a kezdeményezésekhez bátorságot és kellő szavakat adnak az érveléshez szükség idején. - Az egyház innovatív kezdeményezésében azt az esélyt tudja megadni intézményeiben az 'elkötelezett, bátor feladatvállalóknak', amely által lehetővé teszi a szolgáltatások végzéséhez szükséges kompetencia megszerzését. Ez a munkaterületek megismertetését, kezdeti tapasztalathoz juttatást és azt követő képzést jelent. A kompetenciaszerzés esélyét eredménnyel felhasználók a képzés végén diplomát szereznek. Az egyház által innoválható képzésmenet összhangban van a társadalom más feladatainak elvégzésére feljogosító, máshol szerzett diplomával, és tartalmazza az evangéliumi lelkület fejlesztését. - A közösségi

² ERASMUS, Rotterdamus (1516), Novum Instrumentum. A görög szövegekből készített Újszövetség-fordítás előszava. - In: VIDA István (szerk. Czákó Kálmán) (2021): A keresztény Erasmus, Erasmus kereszténysége. Vida, Kucsák Nyomda, Vác, 40.

küldetést és a szolgáltatást a sokféle foglalkozással való kapcsolatban is értelmezzük. A hivatásbeli többlet legfőképpen az ember-ember kapcsolatban végzett tevékenységben láthatóan jelenik meg, amennyiben a szolgálatvégzés, elhivatottság, feladattudat nagyobb foka jellemzi azt. - A közösségben végzett tevékenység szolgáltatásokban megjelenített formája minden intézményesült cselekvésben kiemelt jelentőségű. Meghaladja az egyéni erőfeszítéseket abban az értelemben is, hogy a közösség erejével nagyobb feladatok vállalására ad lehetőséget. Ami nem lehetséges egy embernek, lehetséges a közösségnek. Bármely közösségi cselekvési forma alakul ki, abban a személyes hatásgyakorlás optimális tartalma, terjedelme és minősége lesz a meghatározó a fennmaradás szempontjából. Az újra és újra létrehozott tudatos vállalat határozza meg a generációk láncolatában végzett tevékenység társadalmi hatását. A jézusi minta nyomán megvalósuló irgalmasság cselekedetei így folytatódnak nemzedékről nemzedékre, a nyolc boldogság cselekedetei így válhatnak jellemzőjévé egy közösségnek, a mindennapi tevékenységben helyet kapó szolgáltatások így válnak a közösségben hasznos eszközökké. - A szolgáltatás korszerű kifejezésként hat, jelentése szerint szükségleteknek és igényeknek megfelelő tevékenységeket foglal magában. Minden szolgáltatás kínálat, megfelelés, többlet nyújtása, kiegészítés, hiánypótlás, javítás, rendezés, intézés, helyreállítás stb. Nem véletlen, hogy az emberi törekvések motiválásakor a marketing, a kereskedelem, a gazdaság nagy teret nyer. - A szolgáltatások területei valójában hatásgyakorló területek, melyek kapcsolatban állnak az elérendő eredménnyel, bármilyen természetű is legyen az. Kritériumoknak kell eleget tennie azoknak, akik személyes kapcsolatban fejtik ki hatásukat, akik a szolgáltatásokat a személy érdekében végzik. A hatás minden szociológiai praxisterületen kifejezhető. Kiemelten kezeljük esetünkben azokat a területeket, melyeket az evangéliumi gondolkodásmóddal közérthetően kapcsolhatunk össze. Az egyház tevékenységében kompetenciájának megfelelően a személy-személy, egyed-közösség, közösség-közösség kapcsolatban prioritást kap például a hitéleti, kulturális, szociális megelőző tevékenység, az ellátással, gondozással stb. összefüggő korrekciós folyamatokban való részvétel, vagy a vállalható rehabilitációs folyamatok sok területe.

A megváltás eseményéből, Isten kezdeményező szeretetének viszonzásából, az irgalmasság gyakorlásából eredeztethető végső soron a minden ember javára való szolgálat és szolgáltatás. A kereszténységben első helyen állnak a szentségkiszolgáltatások. Ugyanakkor a papi hivatásból fakadó tevékenység mellett az egyház a társadalom valamennyi területén kapcsolatban áll a hívekkel, és a közösségi életterekben kapcsolatban áll a hívőközösségen kívül állókkal. A szolgálatok három koncentrikus köre rajzolódik ki: az egyházzolgálat, az egyházhoz tartozókra irányuló szolgáló tevékenység és a minden ember számára végzett szolgálat és szolgáltatás. - A plébániák és a hívőközösségek szellemi színvonalának leromlása vagy emelkedése nem azonos a megváltás művének megvalósulásával. Történelmi távlatokban azonban az egyház kulturális életben betöltött szerepéből mégis veszhet, ha a hívők közösségével és mindenkivel, akikkel találkozunk kevésbé tartunk kapcsolatot, az élet dolgaiból visszavonulóban hivatallá válunk, vagy elveszítjük a kapcsolattartási képességünket. Nem csupán a papok számbeli fogyatkozása, hanem a kapcsolattartás technológiájának elutasító szemlélete is gyengíti a hivatásbeli munkát, miközben tudjuk, hogy az új lehetőségek felhasználása komoly segítséget jelent teendőink elvégzéséhez. Hála Istennek, vannak, akik eredményesen hasznosítják a lehetőségeket. Ahogyan az oltás a testi épség megóvásában központi szerepet kapott, a 'digitális írástudás' a műveltség

megszerzésében és a szellemi életben csaknem a legfontosabb helyet foglalja el a technológiák alkalmazásának világában. Az egyház saját feladatát a szentírás alapján felismert célok elérésében fogalmazza meg, melyben a szolgáltatások is helyet kapnak, amelyekhez a kommunikáció új technológiájának használata is szükséges, jóllehet önmagában nem elégséges.

2. Változás a szolgáltatás hatására

2.a. Minden akciót illetően

Milyen területen hoz létre változást, miben erősíti meg az embert a szolgáltatás? Ennek a kérdésnek a megválaszolásában annak megítélése az irányadó, hogy a szolgáltatás az ember méltóságának megfelelően hasznosítjuk-e az emberi energiát. Az integráció minden szintjén döntések szabják meg, hogy a kaotikus, rendezetlen állapot felé, vagy a rendezettség, épség állapota irányába történik-e változás a szolgáltatások befogadásának hatására. A szolgáltató felelőssége annak a lehetőségnek a létrehozásában nyilvánul meg, hogy melyik irányban tesz valamit elérhetővé.

Az emberi szükségletek fontos kiindulópontok. A rend mint végső állapot jelenik meg a teljes értékű szolgáltatásokban. Maguk a szolgáltatások sokféle értékhez igazodhatnak, sokféle tevékenységet, kapcsolatot hozhatnak létre, a teljes népeességben a tevékenységek küzdőterében változnak, fennmaradnak vagy megszűnnek. - Minden szolgáltatás fejleszthető kezdeti állapotától a legteljesebb értékű megvalósításáig. Jelek, információk, értelmezések, következtetések alapján indulnak, attitűdök, döntések révén formálódnak, alakulnak életszakaszainkhoz igazodva, szituációkat előtérbe állítva, a teljes hatásrendszer részeként megvalósulva. Hatásuk köre, terjedelme, a működések egymáshoz illeszkedése révén képesek állandósulni, növekedni, minőségüket tovább fejleszteni.

Láncolatba illeszthetők a szolgáltatások a rend létrehozása szempontjából. Születésünktől magunkban hordott lehetőségeinket kell felhasználnunk a lehető legjobb állapot eléréséig. A személyiség fejlődése a biológiai adottságok lehetőségeire épül elsősorban, másodsorban a közösségi hatásokra és – hitünk szerint – az Örökkévaló végtelen szeretetéből kapott lehetőségeinkre, képességeinkre. – A hitből élő embernek a biológiai, pszichológiai, társadalmi adottságok szem előtt tartásán túl a transzcendens kapcsolatokra irányul figyelme. Lépcsőhöz hasonlatos a bejárható állapotváltozások útja, az elmozdulásokból kialakuló változássor. A változás iránya metaforikusan fogalmazva vagy 'lefelé haladva a kaotikus állapot', vagy 'felfelé haladva a rend'. A 'lefelé' haladó elmozdulás az entrópikus elmozdulás, a 'felfelé' haladó elmozdulás a negentrópikus elmozdulás. Tagolásunk szerint 1-11 lépcsőn az individuumban, 12-16. lépcsőn a közösségben történő elmozdulásokat emeljük ki.

1. táblázat. Elmozdulások lehetősége a negentrópikus lépcsőn 16-os tagolásban

Ssz.	Lépcsők	Változás lefelé, kaotikus irányban, energiát pazarol entrópikus irány	Változás felfelé, a rend irányában, energia-befektetést igényel negentrópikus irány	
16.	Működés transzcendens kapcsolatban	működés csak az emberi erőforrásokkal	működés a transzcendens erőforrással együtt	transzcendens kapcsolat → fejlődés
15.	Működés a populációban	működés öncélú hálózatban	mindenkivel együttműködés	hálózat ← teljes populáció → transzcendens kapcsolat
14.	Hálózat	hálózat csak részközösségben	a teljes populációt alapul vevő hálózat	tömeg ← hálózat → az egész populáció
13.	Tömeg	tömeg akciók nélkül	hálózat alakítása a tömegből	akció ← tömeg → hálózat
12.	Akció	akciók cél nélkül	akciók a tömeg figyelembevételével	cél ← akciók → tömeg
11.	Cél	cél nélküli döntés	célnek megfelelő akciók	döntés ← cél → akció
10.	Döntés	döntéstől motiváció nélkül	döntés célszerűen	motiváció ← döntés → cél
9.	Motiváció	motivációtól független kapcsolat	motivációra épülő döntés	értékek ← motiváció → döntés
8.	Kapcsolat (érték)	kapcsolattól független érdek	motivációba épülő érték	érdek ← érték → motiváció
7.	Érdek	érdektől függetlenített attitűd	értékeknek megfelelő érdek	attitűd ← érdek → kapcsolat
6.	Attitűd	attitűdtől függetlenített igény	érdeknek megfelelő attitűd	igény ← attitűd → érdek
5.	Igény	igénytől függetlenített érzelem	az attitűd és az igény összhangja	érzelem ← igények → attitűd
4.	Érzelem	érzelemtől független vágy	érzelem és igény összhangja	vágy ← érzelem → igény
3.	Vágy	ösztöntől független vágy	vágyak és érzelmek összhangja	ösztön ← vágy → érzelem
2.	Ösztön	szükséglettől független ösztön	ösztönök és vágyak összhangja	szükséglet ← ösztön → vágy
1.	Szükséglet	természettől idegen szükséglet	természetes szükséglet és ösztön összhangja	természetidegen ← természetes szükséglet → ösztön

Forrás: saját szerkesztés

2.b. Egy példa: a segítő szolgáltatás

A közösségi lépcsők belső tartalma az akciók típusa szerint igen változatos. Az **akciók** között sorolhatjuk fel például a rokonszenv és az ellenszenv kinyilvánítását, az együttműködést és a versengést, az adást és az elvételt, a segítséget és az akadályozást, a serkentést és a késleltetést, a védelmet és a támadást, a szolidaritást és az agressziót. A szolgáltatások, azaz az igényeknek megfelelő kínálatok formái, a változás létrehozó hatások a lépcsőnek megfeleltethető módon telnek meg tartalommal.

A **segítő** tevékenység megválasztás annak megjelenése, hogy a személyben bekövetkeztek a segítséget célként eredményező változások. Ez adott esetben nagy eredmény az emberi energia hasznos felhasználásának folyamatát illetően. A segítség módszerei, formái, eszközei további differenciálódást hoznak a lehetséges megvalósítás folyamatába. – A személy felismeri és értékékként kezeli a segítő szolgáltatást, és a közösségben egyre jobban bevonódik a segítő tevékenységbe. Ennek fokozatai vannak, pl. alkalmanként segít, részt vesz ügyek intézésében, közösen cselekszik a feladat elvégzésében másokkal, érdeket érvényesít, érdeket véd, értelmes tevékenység lehetőségét biztosítja a segített személy számára, állapotnak megfelelően gondoz, ellát, támogat, szolgálatként vállal, a tennivalóban a segített személy helyére lép szükség idején.

Az akcióban a mérlegelés lehetősége, a szolgáltatásba való személyes bevonódás mértékének eldöntése mindig az ember kezében van. Az ember mindig azért felelős, amiért tehet valamit. A keresztény ember a saját erejét a kegyelem, Isten támogatásának befogadása által teheti igazán hatékonyá.

Ha a bevonódás konkrét formát ölt, a közösségben új szolgáltatások létrehozását eredményezi, pl. például önkéntes munka végzése, segélyakciók szervezése, tájékoztató irodák működtetése, jogszolgáltatás, munkaerő-közvetítés, beteggondozás, stb.

3. Felkészítés és a kompetens hatásgyakorlás

3.1. A felkészítés eszköze a képzés

A szolgáltatások hatásgyakorló eszközök. - A hatalomgyakorlás az akciókat az egyének és a közösségek változását eredményező hatásgyakorláshoz rendeli hozzá kimondatlanul is. A hatalomgyakorlás ágairól szokás beszélni, amelyek között felsoroljuk a tudás birtoklását, a szerzett jogok gyakorlását, a politikai hatalmat, a médiát és a szakmai tudás alkalmazását. Az akciók és a hatalmi ágak kombinációi csoportosíthatóvá teszik a szolgáltatásokat. Az egyénekre és közösségekre gyakorolt hatás mindig személyes, és a rendeződést vagy a kaotikus irányban való változást támogatja.

Eszerint beszélünk a végletekről:

- a tudomány jó célokra való hasznosításáról, vagy ellenkezőleg,
- a megszerzett jogosultságokkal való helyes felhasználásról, vagy a visszaélésről,
- a politikai hatalom közösséget szolgáló helyes vagy nem helyes gyakorlásáról,
- a média építő vagy romboló hatásáról és
- a szakmai működés túlszabályozásáról vagy elhanyagolásáról, ha vagy a determinált vagy a szabadjára engedett tevékenység válik kizárólagossá.

A személyes cél megválasztása szoros kapcsolatban áll a szocializációs folyamat eseményeivel. Egyéni szükségletektől, az igényeken, érdekeken értékválasztáson át a döntések után kialakulnak azok a célok, amelyek elérésére törekszik az ember és akciókba kezd. – A individuum egyéni törekvése nem független a környezettől, a társadalomtól. Akkor van esélye mindenkinek a kitűzött cél elérésére, ha közösségben, a cél elérését biztosító közegben tevékeny. Mérnök, orvos, zenész, festő stb. olyan környezetben lehet valaki, amelyben célja elérésben egyetértő közösségben használja fel lehetőségeit. A közös cél közös akcióban valósítható meg. A közösségek közös célja nem véletlenül alakul ki. Ahhoz vezető folyamatban a közös igényeken túl a közös érdekeknek, azután a közös értékeknek, a közös döntéseknek is megvan a maga folyamata. Ha egy akció csak közös érdekekre alapul, és nincs megalapozva érdekekre alapozott közös értékekkel, vagy bár közös értékekre építik, de a megvalósítás nincs közös döntésre, vagy közös célra törekvéssel kiegészítve, hamarosan megszűnik, amikor az addig együttműködőkben más döntések, vagy még inkább más értékek, vagy teljesen eltérő érdekek jelennek meg. A szolgáltatásoknak tehát akkor van esélye a fennmaradásra, ha a személyek közös akciói közös célra, azok közös döntésre, azok közös értékre, azok közös érdekekre, azok közös igényre épülnek. A szolgáltatások stabilitása növekszik, ha a közös igény közös érdeket hoz létre, ha a közös érdek közös értékkel egészül ki, ha a közös érték közös döntéshozatallal és közös célmegjelöléssel lesz megalapozója az akcióknak, amelyek szolgáltatásokban fejeződnek ki.

Az azonos értékeket vallók számára az eltérő érdekeknek megfelelő marketing nem felel meg, ha azok az értékeket támadják, ha olyan szolgáltatásokat reklámoznak, amelyek egyes érdekcsoportokban csupán a kaotikus folyamatokat erősítik, ha csupán nyereszkesnek vagy például a gyógyító szerek helyett diabolikus portékát tesznek elérhetővé, stb. Ezért a szolgáltatások tartalmának értékére, minőségére, rendelkezésre állására nagy figyelmet kell fordítani. Önmagukban a szolgáltatások formái nem értéktartalmúak, eszközei és módszerei sem, de aszerint már értéket hordoznak, hogy milyen irányban változtatják meg az ember útját.

Akik a közösségek, a társadalom egésze javára akarnak dolgozni, létrehozhatnak érdekközösségre alapozott akciókat, melyek érdek-szolgáltatások lesznek. Létrehozhatnak érték-közösségre alapozott akciókat, amelyek érték-szolgáltatások lesznek, vagyis olyan kapcsolatok létrehozását erősítik, amelyek valamely tartalom és a személy között maradandó kapcsolatot hoznak létre. Ennél többet jelent az embereknek nyújtott szolgáltatás, ha közös célokra épül. A cél-szolgáltatások akciók nagyon differenciáltak lehetnek attól függően, hogy milyen életkorú, milyen életszakaszban lévő, milyen műveltségű, milyen egészségű személyeknek szólnak, milyen a település ellátottsága, milyen szükségletek, milyen igények vannak jelen a közösségben.

A képzés tehát elsőként azt a kompetenciát alakítja ki, amely képessé teszi a személyt a közösség javát szolgáló célok megjelölésére, és arra, hogy célja elérésére hogyan, milyen eszközökkel, milyen formában törekedjen. Ennek érdekében a közösségben a közös igényen és érdeken túl a közös értékek mentén, közös döntések alapján kell eljárnia, ha a közösség-szervezésben és a közösségfejlesztésben eredményes akar lenni.

Az önkéntes, a diplomát szerző közösség-szervező és közösségfejlesztő tevékenysége csoportokhoz, közösségekben, intézményhez, településhez, országrészhez, országos folyamatokhoz illeszkedik. Az integrációs folyamatokban jelentős szerepet kap.

A szolgáltatásokra való *alkalmasság megállapítása és a kompetencia létrehozása* egymást követi. A képzésre jelentkezők HR szempontokhoz igazodó felvétele után a cél eléréséhez vezető, fő szempontokhoz igazodó képzés következik.

A szolgáltatások létrehozásának HR követelményei:

feladatteljesítésre való alkalmasság, képesség, egyéni törekvés, helyzethez illeszkedő megértés- vagy teljesítményorientált kommunikáció, célorientált cselekvés, közösségi kapcsolattartás, szakmai ismeretek megszerzésének igénye, önálló feladatvállalás a közösségben, küzdőképesség, társadalmi feladatvállalás szándéka a közösség javára.

Képzések alkalmazott típusai:

- szolgáltatás szakmai *anyagára* vonatkozó képzés,
- szolgáltatásban résztvevő *személy* képességére szabott képzés,
- *szolgáltatási folyamatra* vonatkozó képzés,
- a szolgáltatás közösségi megvalósítására, *közösségi akciókra* alapozott képzés.

A képzések során figyelembe vett legfőbb szempontok:

- a szolgáltatásban résztvevő személyek *életszakaszának* figyelembevétele,
- a szolgáltatás megvalósításának helye, a *település sajátosságaihoz* igazodás,
- a hatásgyakorlásnak megfelelő *szolgáltatási kapcsolatok hálózata*,
- esettípusok, esetcsoportok köre és *tartalma szerint differenciáltak a szolgáltatások.*

2. táblázat. Graduális és posztgraduális képzési utak a szolgáltatási kompetencia megszerzésére

Képzési rendszer megnevezése	graduális	posztgraduális
Kezdés	középfokot követően	felsőfokot követően
Belépési feltétel	18. életévtől bármikor	más felsőfokú diploma után
Képzési cél	alapképzés és további vállalással azt követő mesterképzés	mesterképzés
Végzettség és fokozat	közösségszervező <i>asszisztens</i> közösségszervező <i>mester</i>	közösségfejlesztő <i>mester</i>

Forrás: saját szerkesztés

A képzés arra irányul, hogy az önszerveződés lehetőségei szerint, a jogi normáknak megfelelően kompetens közösségszervezők és közösségfejlesztők dolgozzanak az együttműködéssel.

A képzés tudásanyagának összeállításában jelentős szerepet kap a kompartment- és menedzsment-szemlélet, a kommunikáció, az értékválasztás, a szocializációs elméletek, a technológiák hasznosítása, a vallásgyakorlás tudatosítása, a hitéleti foglalkozások, a plébániai tevékenység támogatása, események

feldolgozásának módszertana, közösségszervezés és közösségfejlesztés általános és speciális tudásanyaga.

3.2. *Kompetens szolgáltatás*

A hatalomgyakorlás valamennyi ágazatában nagyrendszerek valósulnak meg, a szociológiai praxisterületek mindegyikén számtalan szolgáltatás alakult ki a teljes populáció igényeinek megfelelően. A nagyrendszerek mindegyikében szükség van a kisebb csoportigények mellett az egyes személyek eltérő igényeit állapotuktól függően kompenzálni. Erre kisebb mértékben van szükség a nagyobb településeken kialakított szolgáltatásoknál az egyes személyek esetében. Az önkormányzatok, helyi intézmények ezt a feladatot ellátják. A kisebb településeken van a legnagyobb lehetőség a közösség szerveződésére és fejlesztésére. Ez az a szubszidiaritást leginkább megjelenítő szint, amelyben az önkéntesség, a kezdeményezések a helyben lévő feladatellátást stb. a legnagyobb hatékonysággal kialakíthatják. Az önkormányzatok országos hálózata, vagy az hívők településeken kialakult közösségei számára óriási lehetőség nyílik meg a képzés által. Pl. eredményes lesz az a startup-os vállalkozó, aki jól méri fel a helyi közösség szükségleteit, igényeit, érdekeit, sőt értékközösségre alapuló, közös döntésekre épülő akciók eredményeként hoz létre vállalkozást. A hívők közösségében létrehozott pl. kistelepülési szociális gondozó ház, időseket ellátó csoport munkája az egész település számára hasznos, azoknak is javát szolgálja, akik nem hívőként igénylik a szolgáltatást szükség idején.

A társadalmi működés egészében vállalható szolgáltatási *területeket* meg kell nevezni, a bekapcsolódás *módját*, a felhasználható *eszközöket* és a szolgáltatás *formáját* meg kell határozni. Az emberi méltóságnak megfelelő működést biztosítani kell. Szükséges a szolgáltatók működési *elveinek* megjelölése, működési *szabályainak* kifejtése, *eljárások változatosságának biztosítása*. Forrásokat kell mindenhez hozzárendelni a működés fenntarthatósága érdekében. Források pl.: személyek, anyagiak, idő, adat, információ, kompetencia. A szolgáltatások *társadalmi szabályozásának megfelelően* egyének, start-up-ok, kkv-k, munkacsoportok, alapítványok, kft-k, intézmények *jöjjenek létre* a szükségleteknek, igényeknek, attitűdöknek, érdekeknek, motivációknak, céloknak, döntéseknek, csoporttevékenységnek, társadalmi mozgalomnak megfelelően.

Néhány szolgáltatási területet gondolatébresztőként felsorolhatunk, amelyek formája nagyon változatos lehet. Például: beszerzések informatikai támogatása, bevásárlások, börtönben lévők családjának meglátogatása, címek gyűjteményének naprakész gondozása, családi óvodában felügyelet biztosítása, digitális ismeretek elsajátítása, elektronikus eszközök ismertetése, eltérő felekezetűek találkozása, közös imája, eltérő vallásúak találkozása és közös imája, eszközhasználati tanácsadás, élelmiszer, ruha, gyógyszer rendelkezésre állásának segítése, énekcsoport, ételhordás, éves rendezvények jeles napokon, felügyelet, félelmek és stressz kezelése szemben a hiedelmekkel, generációk találkozásának programjai, gondnoki munka létesítményeknél és temetőben, gyermekprogramok, gyógyszerellátásban segítség, gyűjtemény gondozása, gyűjtések önkénteseinek megszervezése, hagyatékok, hagyományörzés, házi ellátásban besegítés, házikönyvtár gondozása, helyi értéktár gondozása, hirdetőfelületek gondozása, honlap működtetése, idegenek és látogatók fogadása, idegenvezetés, ismeretátadó csoportok vezetése, ismeretterjesztő körök működtetése, jogi, egészségügyi stb. segítség elérésének megszervezése, kapcsolattartás más hívő közösséggel,

énekcsoportokkal, kertápolók megszervezése, kérések és kérdések megfogalmazása a közösség javára, kézművesek rendezvényei, kirándulások, kismamáknak programszervezés, költözésben nyújtott segítség, közösségek története, kulturális műsorok rendezése, magukra maradt idősök meglátogatása, nemi, helyi, települési, tájegységi, nemzeti identitás erősítése, nyelvi csoportok, papi, lelkesítő tevékenységekre fordítható idő közösségi megszervezése, pályázatkészítők köre, plébániatörténet ismertetése, plébániai ügyintézés megszervezése, selejtezés, sportesemények, szabadidő biztosítása fogyatékos gyermekek szüleinek, szakemberek együttműködéséhez kapcsolatépítő tevékenység, szakemberekhez irányítás megszervezésében segítségnyújtás, szállítások, seniorfoglalkozások, takarítók, tárgyak cseréje, tea-délutánok, területrendezők, tanácsadók, traumák feldolgozásában segítségnyújtás, ügyeletek, utazás, útbeszámolók, ünnepek szervezése, vállalkozások bátorítása, vásárlásban segítség, tanácsadás, védelem biztosítása kitettséggel szemben, vendégfogadás, zárandokutak

Esetünkben nem a mesterséges intelligencia (AI) által működtetett szolgáltatásokról van szó elsősorban, de azok hasznosítását – ahol lehet – nem tekinthetjük elhanyagolhatónak. – Minthogy a mesterséges intelligencia adatokból indul ki, következtetésekre jut, 'dönt' valamely folyamat engedélyezéséről vagy letiltásáról, jelentős mértékben képes a humán szféra eseményeit befolyásolni. A gépek emberi szabadságot, racionalitást, lelkiismeretességet érintő döntései embertől függetlenül, az ember beleszólása és döntése nélkül érvényesülhetnek, ami nemcsak előnyt, hanem veszélyt is jelenthet. Az AI előnyeinek és hátrányainak megjelenését személynek, valakinek tudatosan, lelkiismeretesen kell engedélyezni, korlátozni vagy lehetetlenné tenni, különben a humánus sérül, kárt szenved.

Várható, hogy az innovációk több változata jelenik meg a szolgáltatások spektrumában. Például az egyházmegyék területén a plébániák és a filiák helyi megoldások jöhetnek létre. A kompetens személyek által végzett munka lehetővé teszi, hogy a plébános több idővel gazdálkodva lássa el lelkipásztori szolgálatát, hogy templomi szolgálathoz további segítséget kapjon és a hívek közösségében szervezhető tevékenységekkel és a fejlesztésekkel javuljon a lakosság közérzete, könnyebb legyen az élete.

Nem véletlen, hogy a falvak élhetőbbé válásának egyik következménye a falvakba település növekedése. A települések életminőségének javulását több demográfiai, települési fejlesztő program eredményezte. Ahhoz azonban, hogy a kedvező fordulat stabilizálódjon, a tudatos szervezésre és fejlesztésre van szükség, amire a képzés eredményeként felkészült munkatársak jelentik a szakmai támaszt. – Minthogy személyekkel kapcsolt tevékenységként értelmezzük azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a hitből fakadó élet szerint szeretnénk létrehozni, azokat a feltételeket kell megteremtünk, amelyek az egyéni szükséglettől a közösségi szükségleteken át a teljes népesség integrációs folyamatainak döntéseit lehetővé teszi. Ebben az alkotó innovatív folyamatban az elérendő eredmény érdekében folyamatokról, személyekről, összefüggésekről, rendelkezésre álló időtartamokról kell közösen gondolkoznunk annak a figyelembevételével, hogy az esetlegességet, a váratlant nem tudjuk kiküszöbölni minden határon túl. A fejlesztő beavatkozások innovatív tartalmát csak akkor tudjuk létrehozni, ha az egyház és a felekezetek, katolikusok és más vallásúak egymást is támogatva kapcsolatot tartanak a társadalom valamennyi részével, ha a kölcsönös kezdeményezést vállalják, ha a kellő időben tevékenyek, ha tudásuk hiteles és ha felkészültek a munkára. – A marketing igényeknek akar megfelelni, motivál, a gazdaság a keresletnek megfelelően eladásra kínálja termékeit. Ezeket ismerve, felhasználva és

meghaladva a személyre gyakorolt fejlesztő, testi-lelki-szellemi-spirituális egészséget szolgáló elveknek kell megfelelnünk. Túlmutat ez a haszon, az élvezet és a felhalmozás sokszor hangoztatott egyéni és közösségi mozgatórugóin. A motivációk sorában az Istennel való élő kapcsolat kialakításának segítése, a kegyelem működésének teret adó szándék támogatása, a bűn legyőzésében nyújtott bátorítás, az evangélium szellemében fogant irgalmasság gyakorlása, az Isten szeretetének viszonzására való buzdítás elérése érdekében való tevékenység a szolgálat miéértjére ad választ. Az emberi energia célirányos felhasználásában mindig a teljesebb rendezettség irányában való haladást hivatott szolgálni minden törekvésünk. Tudatában vagyunk annak, hogy a 'keskeny út', az egyéni és közösségi tanúságtétel, a helytállás, a megváltás műve energiát igényel.

CHRISTIAN INNOVATIONS IN SOCIAL SERVICES

DR. HABIL. KÁLMÁN CZAKÓ

Services related to human dignity range from needs to building a transcendent relationship. In Christian culture, human efforts are enhanced by the constant support of God. The Scripture conveys the pattern of Christ in the Gospels. Human energy, strengthened by God's help, can create forms of service in which we can provide each other with community support from the disordered state toward building order to improve our quality of life. There is a need to educate individuals who can work as competent professionals to organize and develop the community.

Keywords: needs, social service, church activity, proficiency, competent service, innovation