

SIKERESEN ÚJRADEFINIÁLT ÖNKÉNTESMENEDZSMENT A BUDAPESTI HAJLÉKTALANELLÁTÁSBAN

MÉNESI KRISTÓF¹

Absztrakt

A Csak Egyet Szolgálat több mint másfél évtizedes működése során fokozatosan alakította ki azt a szakmai és szervezeti modellt, amelyben a közvetlen szociális segítségnyújtást elsősorban fizetett munkatársak végzik, miközben az önkéntesek kiegészítő, ugyanakkor értékteremtő szerepet töltenek be. Az esettanulmány fókuszában az a példa áll, hogy egy professzionális szociális szolgáltató szervezet életében miként változhat az önkéntesség szerepe a szervezet fejlődésével párhuzamosan.

Mindezekből következően áttekintjük a Csak Egyet Szolgálat létrejöttének és fejlődésének főbb állomásait, bemutatjuk jelenlegi működését, valamint elemezzük az önkéntesség szervezeten belüli változó szerepét. A 2026 szeptemberétől bevezetendő új önkéntesmodell háttérében az a felismerés állt, hogy noha az önkéntesek korábban is fontos hozzájárulást jelentettek a szervezet működéséhez, a munkájukban rejlő lehetőségek tudatosabb szervezéssel és közösségépítéssel jelentősen tovább növelhetők.

Az új rendszer célja nem pusztán az önkéntesek számának növelése, hanem egy olyan elkötelezett önkéntesközösség kialakítása volt, amelyben az egyéni képességek, motivációk és kapcsolatok a szervezet küldetésének szolgálatába állíthatók. A változás lehetőséget teremt magasabb hozzáadott értékű önkéntes szerepek kialakítására, a társadalmi kapcsolatok bővítésére, valamint arra, hogy az önkéntesség ne csupán erőforrásként, hanem közösségi és missziós értéket teremtő tényezőként is megjelenjen.

Kulcsszavak: hajléktalanság, misszió, szociális segítségnyújtás, önkéntesség, Csak Egyet Szolgálat

Successful redefinition of volunteer management in homeless services in Budapest – a case study of the Only One Mission

Kristóf Ménesi

Abstract

Over more than fifteen years of operation, Only One Mission has gradually developed a professional and organizational model in which direct social support is primarily provided by paid staff, while

¹ Ménesi Kristóf, bölcész (BSc) és okleveles közgazdász (MSc), a Csak Egyet Szolgálat Alapítvány kommunikációs és forrásfejlesztési vezetője.

volunteers fulfill a complementary yet value-creating role. This case study focuses on the evolution of volunteering within a professional social service organization. The study reviews the main stages of Only One Mission's establishment and development, presents its current operational model, and analyzes the changing role of volunteering within the organization. The new volunteer model introduced in September 2026 was based on the recognition that, although volunteers had previously made an important contribution to the organization's work, the potential inherent in volunteer engagement could be significantly increased through more intentional coordination, community building, and strategic management. The aim of creating and implementing the new framework was not merely to increase the number of volunteers, but to develop a committed volunteer community in which individual skills, motivations, and relationships can be aligned with the organization's mission. The change creates opportunities for higher-value volunteer contributions, broader social connections, and a new understanding of volunteering – not only as a resource supporting organizational capacity, but also as a factor generating community and mission-driven value.

Keywords: homelessness, mission, social assistance, volunteering, Only One Mission

BEVEZETÉS

A magyar nonprofit szektorban működő karitatív és szociális szervezetek jelentős része – az ágazatot általánosan jellemző forráshiány miatt – tevékenységét nagymértékben önkéntesek bevonására alapozza.² Az önkéntes munka e szervezeteknél nem csupán a szolgáltatások kiegészítő eleme, hanem sok esetben azok fenntarthatóságának egyik alapvető feltétele is. Ha kisebb számban is, de léteznek azonban olyan civil-nonprofit szervezetek, amelyek működési modellje inkább a professzionális szolgáltató szervezetekére hasonlít. E szervezeteknél a folyamatos szakmai jelenlétet elsősorban főállású munkatársak biztosítják, míg az önkéntesek fontos, ugyanakkor tudatosan lehatárolt, kiegészítő szerepet töltenek be.

Jó példa erre a keresztény értékrendjéből fakadó küldetést a szociális szakma módszertanával ötvöző Csak Egyet Szolgálat, mely több mint másfél évtizede nyújt komplex segítséget a mélyszegénységben élő emberek számára Budapesten. Bár az általa nyújtott szolgáltatásokat elsődlegesen fizetett szakemberekre építi, az önkéntesek – szerepük és feladataik időközben bekövetkezett változásai ellenére – a szervezet létrejötte óta fontos értéket képviselnek; munkájukkal nem helyettesítik a szakmai feladatellátást, hanem inkább kiegészítik és gazdagítják azt.

² <https://ksh.hu/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai/2024/2-16>

A jelen tanulmány célja a Csak Egyet Szolgálat működésének bemutatása, kettős fókusszal: egyrészt áttekinti a Csak Egyet Szolgálat küldetését, értékrendjét, létrejöttének történetét, szervezeti fejlődését és jelenlegi szakmai működését. Másrészt bemutatja az önkéntesség szervezeten belüli helyét és szerepének az idő előrehaladtával bekövetkezett változásait, külön figyelmet fordítva arra a szemléletváltásra, amelynek eredményeként 2026 szeptemberétől az önkéntesmenedzsment új alapokra helyeződik a Csak Egyet berkein belül. A szervezet példája jól szemlélteti, hogy az önkéntesség értéke nem kizárólag a bevont önkéntesek számában vagy az általuk elvégzett munka pénzügyi ellenértékében mérhető, hanem abban is, hogy az önkéntesek milyen kapcsolati, közösségi és missziós többletet teremtenek a szervezet küldetésének megvalósítása során.

A CSAK EGYET SZOLGÁLAT SZERVEZETI HÁTTERE, KÜLDETÉSE, ÉRTÉKRENDJE ÉS A SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZERBEN BETÖLTÖTT HELYE

A Csak Egyet Szolgálat 2011 óta végez katolikus missziós és karitatív munkát, 2012 óta pedig az Új Jeruzsálem Katolikus Közösség fenntartásában működik. Az Új Jeruzsálem Katolikus Közösség a katolikus egyház önálló egyházi jogi személye, amelynek sajátos jogállása a fenntartott intézmény számára is nagyfokú szakmai és szervezeti önállóságot biztosít. Ennek megfelelően a Csak Egyet Szolgálat működése sem szervezeti, sem finanszírozási értelemben nem kapcsolódik közvetlenül egyházmegyei vagy szerzetesrendi struktúrákhoz, azaz egyház-közi civil-nonprofit szervezetként határozható meg.

A Csak Egyet Szolgálat küldetése az, hogy a testi-lelki értelemben leginkább rászoruló emberek életében elősegítse az önbecsülés és a méltóságtudat megerősödését, különösen azok körében, akiknél ezek az alapok soha nem tudtak megszilárdulni, vagy életútjuk során jelentősen sérültek. E küldetést a gyakorlatban a mélyszegénységben élő emberek számára nyújtott, a szociális munka és a mentálhigiénés intervenció eszközeit ötvöző komplex segítségnyújtással igyekszik megvalósítani, melynek támogatási spektruma az alapvető szükségletek kielégítésétől a hosszú távú egyéni és társadalmi stabilizáció elősegítéséig terjed.³

³ Lásd a Csak Egyet Szolgálat honlapját: <https://csakegyet.hu/kikvagyunk/rolunk>

Szociális szolgáltként a szervezet egy olyan világ kialakulásáért dolgozik, amelyben mindenki, akinek több van valamiből, mint amennyire szüksége van, megosztja javait azokkal, akik a legalapvetőbb dolgokban is hiányt szenvednek, illetve, ahol a hajléktalanságban élő emberek, a rászoruló személyek és családok mindannyian megkapják azt a fiziológiai segítséget, amire a legsürgetőbbben, és azt a lelki támogatást, amire a leginkább szükségük van. Katolikus missziós szolgáltként a szervezet víziója ugyanakkor túlmutat az evilági társadalmi célokon: küldetésének részét képezi annak elősegítése is, hogy minden ember – társadalmi helyzetétől, nemétől, származásától vagy bőrszínétől függetlenül – eljuthasson a halál utáni örök életre, amelyet a keresztény hit Isten színéről színre látásaként és az örök boldogság állapotaként értelmez.⁴

A Csak Egyet Szolgálat működését általánosságban a keresztény hitből fakadó emberkép és szolidaritás-értelmezés határozza meg, a szervezet életében ugyanakkor kiemelt szerepet kapnak bizonyos alapértékek. Ezek közé tartozik az emberi méltóság tisztelete, a kiszámíthatóság és a személyesség, amelyek a szervezet belső működésében és a külső érintettekkel – a szolgáltatást igénybe vevőkkel, a partnerekkel, az önkéntesekkel és a támogatókkal – kialakított kapcsolatokban egyaránt érvényesülnek.

A szervezet elsődleges tevékenysége egy budapesti nappali melegedő működtetése, amely a hajléktalanellátás intézményrendszerén belül alacsony küszöbű szolgáltatásként biztosít pihenési, tisztálkodási, étkezési és közösségi lehetőségeket. A szolgáltatás ugyanakkor túlmutat az alapvető szükségletek kielégítésén: szociális ügyintézésben nyújtott segítséggel és egyéni esetkezelési elemekkel is támogatja az érintetteket, így a mindennapi megküzdés mellett a hosszabb távú továbblépés lehetőségeinek megteremtésére is törekszik.

A Csak Egyet Szolgálat – szemben a magyar hajléktalanellátó rendszer nappali ellátási szegmensében működő, jellemzően több telephelyen és gyakran összetett intézményi struktúrában szolgáltatásokat nyújtó, nagyobb országos lefedettségű szervezetekkel – egy koncentrált, egyetlen szolgáltatási helyszínre épülő modellben dolgozik. E modell a kisebb szervezeti méretből fakadó korlátokat a szakmai fókusz erősítésével ellensúlyozza, miközben lehetővé teszi a közvetlenebb jelenlétet, a rugalmasabb működést és a vendégkörrel kialakított személyesebb kapcsolatok fenntartását, amelyek a szolgáltatás minőségének meghatározó elemei.

⁴ Lásd a Csak Egyet Szolgálat honlapját: <https://csakegyet.hu/kikvagyunk/rolunk>

A CSAK EGYET SZOLGÁLAT KIALAKULÁSA ÉS SZERVEZETI FEJLŐDÉSE

Az alapítás időszaka

A Csak Egyet Szolgálat, melynek története 2007-ig nyúlik vissza, alulról jövő kezdeményezésként indult. Az alapító⁵ a Városmiszió nevű budapesti keresztény programsorozat idején kapott belső indítást egy olyan hely megteremtésére, amely szakít a segélyezés személytelen gyakorlatával. Célja egy olyan „sziget” létrehozása volt, ahol a társadalom peremére szorult emberek nem csupán ellátást, hanem megtört méltóságtudatuk helyreállítására alkalmas, szeretetteljes és otthonos környezetet kapnak.

A kezdeti indítást a többéves előkészület, ima és tervezgetés időszaka követte, amelynek során egyértelművé vált, hogy a szociális ellátórendszer már meglévő, nagyobb szereplői nem nyitottak az elképzelés meghonosítására, így annak megvalósítása végül a Jó Pásztor Nővérek Kongregációja⁶ bábáskodása mellett, egy új intézmény megalapításában öltött testet. A Csak Egyet Szolgálat 2011. január 1-jén kezdte meg hivatalos működését nappali melegedőként egy piaci alapon bérbe vett pesti pincehelyiségben, és azóta megszakítás nélkül áll a rászorulóknak rendelkezésére.

A működés első nyolc éve

A szervezet működésének 2011 és 2019 közötti időszakát lassú, tégláról téglára történő építkezés és alacsony társadalmi láthatóság jellemezte. A kezdeti években a munkatársi közösség szinte teljes kapacitását a rászorulóknak napról napra történő segítése kötötte le. Ekkor kerültek kidolgozásra a mára sokak által ismert, kifejezetten a Csak Egyet Szolgálatra jellemző szociális segítségnyújtási formák, mint például a *Szamaritánus*, a *Mustármag* vagy éppen a szervezet ikonikus, *Karolj fel!* elnevezésű programja. A külvilág felé irányuló kommunikáció ebben az időszakban még alkalmi és improvizatív volt, ennek ellenére a kezdeti évek során

⁵ Kunszabóné Pataki Anna, szociálpolitikus és férje, Kunszabó Zoltán, diakónus.

⁶ A kongregációt 1835-ben alapította Pelletier Szent Mária Eufrazia a franciaországi Angers-ben. Lelkiségük középpontjában Krisztus, a Jó Pásztor irgalmas szeretete áll. Kifejezetten a társadalom peremére szorultakkal foglalkoznak: bántalmazott nőkkel és gyermekeikkel, hajléktalanokkal, prostituáltakkal és az emberkereskedelem áldozataival. Magyarországon 1892-ben telepedtek le Óbudán, ahol anyaotthonokat és leánynevelő intézeteket működtettek; 1951-ben feloszlatták őket, de 1990-ben újraindultak, és 2025-ös Magyarországról történő kivonulásukig Budapesten és Gyöngyösön voltak jelen (<https://www.magyardurir.hu/megszentelt-elet/megmutattak-isten-irgalmas-arcát-elbucsúztak-magyarországi-szolgálatuktól-jó-pásztor-nővérek>).

azért több fontos kommunikációs mérföldkő is megvalósult: létrejött a Szolgálat Facebook-oldala, elindult a havi hírlevélküldés, valamint egy kezdetleges honlap is kialakításra került. A 2018-as évben pedig megjelent a *Senki gyermekei* című könyvecske, amely novellisztikus formában dolgozza fel az ellátó huszonhat hajléktalan vendégének történetét; a kiadvány később több kiadást is megért, illetve angol és német nyelvre is lefordították. Miközben a szervezet külső kommunikációja lassan – lassan fejlődött, működésének pénzügyi háttere ebben az időszakban továbbra is a kezdetektől meglévő finanszírozási modellre épült: nagyobb részben az állami normatív támogatásra, kisebb részben pedig a fenntartó Új Jeruzsálem Katolikus Közösség bizonyos tagjainak adományaira.

Fejlesztési változások a „láthatóságban” 2019 és 2022 között

A harmadik, 2019 és 2022 közötti időszakban az ellátás módszertana tovább finomodott, a szociális segítségnyújtás bevett formái megszilárdultak, a lelki és mentálhigiénés támogatás szerepe pedig fokozatosan erősödni kezdett. A külvilággal való kapcsolat és a finanszírozás szempontjából egyaránt fontos mérföldkövet jelentett a kommunikációs és forrásfejlesztési iroda 2019-es létrehozása, amely első éveiben a további fejlődés fontos alapjait fektette le. Az újonnan létrehozott kommunikációs csapat – amely egy, az intézményhez közeli, külön bejáratú és szintén bérelt irodában kapott helyet –, arculati kézikönyvet dolgozott ki, új honlapot és Instagram-csatornát hozott létre, valamint megteremtette az adománygyűjtés alapjait, amely később az állami normatíva mellett fokozatosan a szervezet egyik meghatározó pénzügyi támaszává vált. Ezek az újítások és az adományozói kör bővülése nélkülözhetetlenek voltak ahhoz, hogy a Csak Egyet Szolgálat sikerrel tudjon megbirkózni a COVID-világjárvány, valamint az orosz-ukrán háború kitörése nyomán kialakult inflációs sokkhatás jelentette kihívásokkal.

A COVID-19 pandémia óta eltelt időszak – új fejlődési szakasz

A jelenleg is tartó negyedik időszak 2023 áprilisában egy kiemelkedő mérföldkövel indult: Ferenc pápa budapesti látogatása során az alapítók a magyar egyház-közeli szociális ellátórendszer képviselőjeként kaptak lehetőséget arra, hogy az általuk alapított szervezet tevékenységéről három percben beszámoljanak az Egyházfőnek a Budapesti Árpád-házi Szent Erzsébet Plébániatemplomban.⁷ A kiemelt médiafigyelemből fakadó, ugrásszerűen

⁷ Ferenc pápa Budapesten: Az igazi hit „kényelmetlen”. *Heti Világgazdaság*, 2023. 04. 29.

megnövekedett ismertségnek is köszönhetően a Csak Egyet Szolgálat ettől az évtől kezdve új fejlődési szakaszba lépett: a szegényellátás és a lelki segítségnyújtás módszertana további finomhangolásokon esett át, új támogatási formák jelentek meg (például az Előszoba-program⁸ és az Ebéd-örökbefogadási program⁹), az ellátóhelyiség komfortfokozata pedig számos kisebb-nagyobb infrastrukturális fejlesztésnek köszönhetően jelentősen javult (kazáncsere, nyílászárócserék, az általános és akadálymentes WC teljes körű felújítása stb.). Mindezekhez az anyagi mozgásteret a kommunikációs és forrásfejlesztési iroda fejlődése biztosította. A csapat ebben az időszakban jelentősen bővítette kommunikációs eszköztárát – többek között angol nyelvű honlapot, TikTok- és LinkedIn-csatornát hozott létre, szakmai cikksorozatot indított, megjelentette a vendégtörténetek újabb csokrát bemutató *Íme, az ember* című könyvet, valamint napi szinten kezdte alkalmazni a mesterséges intelligencia nyújtotta lehetőségeket. Így a Szolgálat a stratégiai irányváltást követően a forrásfejlesztés terén is új szintre lépett. Ennek keretében gyors fejlődésnek indult a donormenedzsment, kiszélesedtek a forrásbevonás csatornái (például bevezetésre kerültek új adományozási formák, egyebek mellett a kriptovalutás és a REpont palackvisszaváltásos adományozási lehetőség), új partnerségek jöttek létre. Mindez pedig három év alatt a havi adománytranzakciók számának és a beérkező adományok volumenének megduplázódásához vezetett.

A CSAK EGYET SZOLGÁLAT JELENLEGI MŰKÖDÉSÉNEK JELLEMZŐI

A fentebb részletezett fejlődési folyamatok eredményeként a Csak Egyet Szolgálat 2026-ban két, egymást kiegészítő és közel azonos jelentőségű szervezeti pillérre épül:

- egyrészt a kezdetektől működő Csak Egyet Szociális Segítő Központra, amely az általa végzett közfeladat ellátásához kapcsolódóan nagyságrendileg százmillió forintos állami normatív támogatásban részesül,

https://hvg.hu/elet/20230429_Ferenc_papa_Budapest_Az_igazi_hit_kenyelmetlen Letöltve: 2026.08.25.

⁸ Hosszútávú és alacsony küszöbű támogatási program, mely az egzisztenciális és lelki reintegráció folyamatának további lépéseihez szükséges alapvető együttműködést gyakoroltatja be a rászorulókkal (<https://csakegyet.hu/hogyansegitunk/tamogatasi-programok>).

⁹ Évente újrainduló támogatási program, melynek keretében magánszemélyek vagy cégek „örökre fogadhatják” egy rászoruló napi ebédjét, ezzel hozzájárulva a szervezet ingyenes étkeztetési szolgáltatásának fenntartásához (<https://csakegyet.hu/hogyansegithetsz/elemiszer>).

- másrészt a Csak Egyet Szolgálat Alapítvány keretében működő kommunikációs és forrásfejlesztési irodára, amely mára az állami normatív támogatással összemérhető nagyságrendű éves adománybevételt teremt elő.

A két szervezeti egység összehangolt működése hosszú távon is stabil alapot teremt a szervezet szakmai tevékenységének fenntartásához és fejlesztéséhez.

A Csak Egyet Szociális Segítő Központ

A Csak Egyet Szociális Segítő Központ Budapest VI. kerületében, a Király utca és az Izabella utca kereszteződésének közelében található, s egy körülbelül 350 négyzetméteres pincehelyiségben hétköznapi 8 és 14 óra között fogadja a rászorulókat. A tanulmány készítésének időpontjában az intézményben tizenegy munkatárs dolgozik: az intézményvezető és helyettese mellett két mentálhigiénés és három szociális szakember, valamint a működés operatív hátterét biztosító négy munkatárs teljesít szolgálatot. A munkatársak valamennyien helyszíni jelenléttel végzik feladataikat, és a szervezet lelkiességével összhangban közös imádsággal kezdik és zárják a munkanapot.

Az intézmény szolgáltatásait naponta átlagosan 120-180, a szervezet szóhasználatában „vendégként” megszólított, túlnyomórészt hajléktalan élethelyzetben lévő személy veszi igénybe. E szolgáltatások közé tartozik többek között a pihenésre alkalmas, a hidegebb hónapokban fűtött tartózkodási tér biztosítása, vitamin-, borotva- és fájdalomcsillapító-osztás, reggeli- és ebédosztás, ruhaosztás, valamint mosási és tisztálkodási lehetőség biztosítása. A vendégek emellett igénybe vehetnek telefon- és internethasználati lehetőséget és meghatározott összeghatár erejéig havi gyógyszer-támogatásban is részesülhetnek. A szociális szakemberek egyéni esetkezelés keretei között ügyintézési folyamatokban nyújtanak támogatást, míg a mentálhigiénés munkatársak az egyéni lelki kísérés és a közösségszervezés területén kapcsolódnak be a vendégek támogatásába.

A Csak Egyet Szociális Segítő Központ a napi szintű alapellátáson túl hosszabb távú támogatási lehetőségeket is kínál. Ezek egyik meghatározó eleme a *Karolj fel!* program, amelynek keretében a szervezet a huzamosabb időn keresztül megismert rászoruló egyéni céljai mellé áll, és adományozói támogatások segítségével konkrét élethelyzetük javítását, a személyes előrelépés lehetőségét mozdítja elő.

A Csak Egyet Szolgálat Alapítvány

A Csak Egyet Szolgálat Alapítvány Budapest VI. és VII. kerületeinek határán, egy Király utcai bérelt irodahelyiségben működik. Az Alapítványnál a tanulmány készítésének időpontjában öt munkatárs dolgozik: a teljes állású kommunikációs és forrásfejlesztési vezető mellett két részmunkaidős kommunikációs munkatárs, valamint két, eseti megbízások keretében bekapcsolódó munkatárs segíti az iroda működését. A munkavégzés helyszínét tekintve rugalmas keretek között zajlik: a részmunkaidős kollégák feladataikat az irodahelyiségben és szükség szerint más munkavégzési helyszínekről is elláthatják, míg a kommunikációs és forrásfejlesztési vezető kötetlen munkarendben végzi feladatait. Az Alapítvány feladatai közé tartozik a Szociális Segítő Központ működésével kapcsolatos online és offline kommunikáció, a partnerkapcsolatok ápolása, a szervezet társadalmi jelenlétének erősítése és képviselése, valamint azon pénzügyi források előteremtése, amelyek kiegészítik a közfeladat ellátásához kapcsolódó, de a teljes működési költséget önmagában nem fedező állami normatív támogatást.

A két szervezeti egység munkatársai az évek során kialakított együttműködési mechanizmusok mentén folyamatos kapcsolatban állnak egymással, amely lehetővé teszi a napi működéshez szükséges információáramlást és a feladatok összehangolását. A rendszeres szakmai egyeztetések mellett időről időre közös csapatépítő programokon és lelkinapokon is részt vesznek, amelyek hozzájárulnak a közös szervezeti kultúra és a Csak Egyet Szolgálatra jellemző értékalapú szemlélet erősítéséhez.

AZ ÖNKÉNTESÉG SZEREPE A CSAK EGYET SZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉBEN AZ INDULÁSTÓL 2026-IG

Az önkéntesek fogadásának jellemzői 2011 és 2026 között

Jóllehet a Csak Egyet Szolgálat soha nem bocsátkozott aktív önkéntestoborzásba, a szervezet létrejöttétől fogva folyamatos volt a segíteni vágyók érdeklődése és fogadása. Az önkéntesség szerepe mindvégig tudatosan elkülönült a fizetett munkatársak által végzett szakmai feladatellátástól. Míg a szociális, mentálhigiénés és kommunikációs tevékenységet minden esetben alkalmazásban álló szakemberek látták el, addig az önkéntesek elsősorban olyan feladatokban kapcsolódtak be a Szolgálat életébe, amelyek a szakmai tevékenység hatékony működését támogató és kiegészítő funkciót tölthetnek be.

Az önkéntesek fogadását és koordinálását a Szociális Segítő Központ egyik erre kijelölt munkatársa végezte. Feladatai közé tartozott a jelentkezők fogadása, a minden új jelentkező számára kötelező egyszeri helyszínbejáró és ismerkedő alkalmak lebonyolítása, az együttműködéshez szükséges dokumentáció¹⁰ elkészítése, valamint a szolgálati időpontok megszervezése és adminisztrációja. Az önkénteskoordinátor szerepe a rábízott önkéntesekkel való kapcsolattartásban elsősorban a szolgálati beosztásokkal kapcsolatos operatív egyeztetésekre korlátozódott, az illetékes munkatárs feladatköre nem terjedt ki az önkéntesek közötti tudatosabb közösségformálásra, rendszeres utánkövetésre vagy a hosszabb távú elköteleződést támogató kapcsolatépítési folyamatokra (a kommunikációs iroda munkatársai ugyanakkor időnként tájékoztatást küldtek az önkénteseknek az őket érintő esetleges változásokról, illetve nagyobb ünnepek alkalmával e-mailben tolmácsolták feléjük a szervezet jókívánságait). Ennek megfelelően a folyamatosan és viszonylag nagy létszámban jelentkező önkéntesekben – akik túlnyomórészt az egyetemista korosztályból kerültek ki, bár volt közöttük kilencven évhez közelítő, rendszeresen járó személy is – csak ritkább esetekben alakult ki szorosabb kötődés a Csak Egyet Szolgálathoz.

A 2011-es indulástól egészen a 2026-ban bekövetkezett szemléletváltásig az önkéntesség két, egymástól jól elkülöníthető formában valósult meg.

Az egyik csoportot a helyszíni önkéntesek alkották, akik a nappali melegedő mindennapi működéséhez kapcsolódó reggeli- és ebédosztási feladatokban működtek közre. A helyszíni önkéntesség a hétköznapi működéshez igazodott. Minden munkanapon három önkéntes segítette a reggeli ellátást, jellemzően reggel 7.00 és 9.15 óra között: egyikük a reggeli előkészítésében és a kenyérkenésben vett részt, egy másik segítő a kávéosztásért felelt, a harmadik pedig fájdalomcsillapító- és vitamintabletták, illetve papírzsebkendők osztásával a recepción segítette a vendégeket fogadó munkatárs tevékenységét. Rajtuk kívül minden hétköznap külön önkéntes kapcsolódott be az ebédosztás lebonyolításába is, napi fél órában. A másik gyűjtőkategóriába a szakmai önkéntesek tartoztak, akik valamilyen speciális szaktudásukkal, hivatásukkal vagy egyéb kompetenciájukkal járultak hozzá a szervezet küldetésének megvalósításához.

A szakmai önkéntesség gyakorlata ennél jóval változatosabb képet mutatott. Már hosszabb ideje működött együtt a szervezettel jogász és pszichiáter, akik rendszeres jelenlétükkel

¹⁰ A Csak Egyet Szolgálat a GDPR-ra tekintettel minden önkéntesével együttműködési nyilatkozatot írat alá.

speciális szakmai segítséget nyújtottak a vendégek számára. Több zenész önkéntes egymást váltva vállalta az imaórák zenei szolgálatát, mások offline rendezvényeken, standolás alkalmával segítették a szervezetet képviselő kommunikációs csapat munkáját. Emellett az évek során számos önkéntes ajánlotta fel hivatás szerint gyakorolt segítségét: sor került orvos, fodrász, idegennyelvi lektor, szoftverfejlesztő, lakberendező és vendéglátóipari szakember alkalmi ingyenes segítségnyújtására is, akik egy-egy konkrét szükségletre reagálva járultak hozzá a szervezet működéséhez egyszer, vagy akár visszatérően is.

A rendelkezésre álló nyilvántartások alapján egy átlagosnak tekinthető évben (a 2025-ös mintázatok alapján számolva) az önkéntesek több mint 2 000 munkaórával járultak hozzá a szervezet működéséhez. A különböző feladatkörök helyettesítési költségével számolva ez megközelítőleg 11,1 millió forint értékű munkabért jelentett volna, amennyiben a feladatokat fizetett munkatársakkal kellett volna ellátni (1. táblázat).

1. táblázat. A Csak Egyet Szolgálat önkénteseinek becsült hozzájárulása egy átlagos évben (a 2025-ös mintázatok alapján¹¹)

Önkéntesség típusa	Éves önkéntesóra	Helyettesítési költség (Ft)
Reggeli konyhai szolgálat (kenyerkenés, kávéosztás, recepció)	1 626 óra	6 829 200
Ebédosztó	125 óra	525 000
Ügyvéd (25 000 Ft/óra)	24 óra	600 000
Pszichiáter (35 000 Ft/óra)	48 óra	1 680 000
Fotós (15 000 Ft/óra)	40 óra	600 000
Imaórák zenei szolgálata	84 óra	352 800
Fordítás / idegennyelvi lektorálás (8 000 Ft/óra)	20 óra	160 000
Külső rendezvényeken standolás	50 óra	210 000
Egyéb szakmai önkéntesség	50 óra	210 000
Összesen	2 067 óra	11 167 000 Ft

Forrás: A Csak Egyet Szolgálat saját adatgyűjtése, 2025.

¹¹ Ahol nincs feltüntetve szakmaspecifikus óradíj, ott a 2025. évi átlagos magyar bruttó órabérrel (körülbelül 4 200 Ft/óra) számoltunk.”

Az önkéntesség megújulása 2026 szeptemberétől

A Csak Egyet Szolgálat vezetése 2025 második felében stratégiai elemzést végzett a szervezet működéséről és fejlődési irányairól. Az értékelés egyfelől rámutatott arra, hogy az elmúlt években számos területen jelentős előrelépés történt: emelkedett a szakmai munka színvonala, tudatosabbá vált a kommunikáció és a forrásfejlesztés, valamint a működés is költséghatékonyabb és szervezettebb lett.

Másfelől azonban az önkéntesség területe nem fejlődött hasonló ütemben. Bár a Szolgálat egyre ismertebbé vált az egyházi közösségek körében – az intézményben teljesítendő önkéntesség 2026-ra kötelező részévé vált az Esztergom-Budapesti Főegyházmegye diakónusképzésének, illetve rendszeresen érkeztek képzésben lévő közösségi tagok és diákok az Árpád-házi Szent Margitról Nevezett Szent Domonkos Rendi Nővérek Apostoli Kongregációjától, a Szociális Testvérek Társaságától, a Jezsuita Szent Ignác Szakkollégiumból, valamint az Esztergomi Papnevelő Intézetből is –, ezek az együttműködések a szolgálattevők lelki gazdagodása mellett továbbra is elsősorban a napi működés támogatását szolgálták, és még nem egy tudatos önkéntesstratégia részeként valósultak meg. Az önkéntesek jelenléte mindvégig fontos része volt a Szolgálat működésének, bevonásuk azonban jellemzően egy-egy konkrét feladatra korlátozódott, így az önkéntes közösségben rejlő lehetőségek jelentős része kihasználatlan maradt.

A Szolgálat irányítói néhány hasonló profilú külföldi szervezet működését megvizsgálva arra a következtetésre jutottak, hogy az eddigi, ígéretes fejlődési pálya töretlen megtartása érdekében az önkéntességhez való szervezeti viszonyulást tudatosan újra kell gondolni. E folyamat során továbbra is alapelv maradt, hogy a szociális, mentálhigiénés és kommunikációs kulcsfeladatokat kizárólag alkalmazásban álló munkatársak láthatják el, ugyanakkor számos olyan terület megjelölésre került, ahol jól szervezett önkéntescsoportok jelentős hozzáadott értéket képviselhetnek.

A modellváltás mögött több stratégiai megfontolás is meghúzódott.

- Egyrészt minél több ember kapcsolódik a szervezethez, annál többféle tudás, tapasztalat, szakértelem és kapcsolati tőke válik elérhetővé, ezáltal a segítségnyújtás eszköztára és lehetőségei is jelentősen bővülnek.
- Másrészt egy nagyobb, jól koordinált önkéntesbázis a korábbinál lényegesen nagyobb teljesítményre képes, ráadásul mindez egy bizonyos pontig ténylegesen

megvalósítható anélkül, hogy a szervezetnek a bizalmas vagy szakmailag kritikus feladatokat külső szereplőkre kellene bíznia.

A változtatás mögött az a várakozás is tetten érhető volt, hogy az önkéntesek tudatosabb menedzsmentje erősebb elköteleződést eredményez, amely kiszámíthatóbb szolgálattételben, hosszabb távú kapcsolódásban, valamint nagyobb valószínűséggel rendszeres adományozói elköteleződésben is megmutatkozhat.

Mindezek mellett az új önkéntes keretrendszer életbe léptetésének missziós dimenziója is van: egy olyan társadalmi környezetben, ahol egyre többen tapasztalják meg a közösségi kapcsolatok hiányát, a Csak Egyet Szolgálat tudatosan kíván olyan közösséget építeni, amely egyszerre ad lehetőséget a szolgálatra és a valahová tartozás megélésére. Ez összhangban áll a szervezet keresztény küldetésével, amely Jézus tanítását követve a közösségépítést, az egymás iránti szeretetet és az Evangélium továbbadását egyaránt fontos feladatának tekinti. Az új önkéntesmodell 2026 szeptemberétől lép életbe. A korábbi, elsősorban alkalmi feladatvállalásra épülő rendszer helyett a Csak Egyet Szolgálat olyan keretrendszert alakított ki, amely világosabb szerepeket határoz meg az önkéntesek számára, és lehetőséget teremt hosszabb távon elköteleződő önkéntesközösségek kialakítására. Az új modell alapelve, hogy az önkéntesek eltérő motivációi, képességei és rendelkezésre álló ideje alapján mindenki a számára leginkább testhezálló szolgálati formában találhasson kapcsolódási pontot a szervezet küldetéséhez.

A rendszer kétféle önkéntesi csatlakozási formát különböztet meg. A helyszíni konyhai szolgálat és a szakmai önkéntesség továbbra is változatlan formában működik, mivel e területeknél nem indokolt és a legtöbb esetben nem is életszerű egy hosszabb elköteleződési időszak bevezetése. E szolgálatokra – a korábbi gyakorlatnak megfelelően – az év bármely szakában lehet jelentkezni. Ezek mellett azonban új, meghatározott profilú önkéntescsoportok jöttek létre, amelyekhez az iskolaévekhez igazodó, egyéves elköteleződési időszakokra lehet csatlakozni.

Az elköteleződés keretében az önkéntes vállalja, hogy:

- aláírja az együttműködési nyilatkozatot;
- csatlakozik a saját önkéntescsoportja számára létrehozott kommunikációs felülethez;
- szükség esetén részt vesz a feladatköréhez kapcsolódó felkészítő képzéseken;

- a vállalt időszakban lehetőségeihez mérten rendelkezésre áll és bekapcsolódik a meghatározott feladatokba; valamint, hogy
- részt vesz az önkéntesközösség életét erősítő közös alkalmakon, így az évnyitó-, a karácsonyi- és az évzáró önkéntes délutánokon.

Az új rendszerben az említett két, folyamatosan nyitott önkéntes lehetőség mellett az alábbi „önkéntestípusok” kerültek kialakításra:

2. táblázat. A Csak Egyet szolgálat önkéntesei típus és feladatkör szerint (2026) táblázat.

Önkénteskategória	Létszám	Feladatkör
Karbantartási önkéntes	5-10 fő	A Csak Egyet Szociális Segítő Központ infrastruktúrájával kapcsolatos feladatok támogatása, közreműködés karbantartási és fejlesztési munkákban, szaktudással vagy személyes jelenléttel történő hozzájárulás.
Logisztikai önkéntes	5-10 fő	Szállítási, szervezési és külső helyszíneket érintő logisztikai feladatok ellátása a Szolgálat programjaihoz kapcsolódóan.
Hírvívó önkéntes	1-5 fő	A Csak Egyet Szolgálat képviselete konferenciákon, rendezvényeken, gyülekezeti és egyéb közösségi fórumokon.
Forrásfejlesztési önkéntes	1-5 fő	A forrásfejlesztési csapat támogatása ötletekkel, kapcsolatokkal és kampányok lebonyolításában való részvétellel.
Közbenjáró önkéntes	Nincs korlát	A Szolgálat missziójának imádsággal történő rendszeres támogatása, bekapcsolódás a szervezet lelki hátterének erősítésébe.

Forrás: A Csak Egyet Szolgálat szakmai anyaga, 2026.

Az új önkéntes típus és feladat-modell célja azonban nem pusztán az önkéntesek számának növelése, hanem az önkéntesség jellegének minőségi átalakítása is volt. A jövőben a segíteni vágyó emberek nem kizárólag a hagyományos konyhai szolgálaton keresztül kapcsolódhatnak be a szervezet életébe, hanem lehetőség nyílik olyan feladatok ellátására is, amelyek speciális szaktudást, nyelvismeretet, szervezési készséget, előadói tapasztalatot vagy más egyéni kompetenciákat igényelnek. Ezáltal az önkéntesség nemcsak nagyobb kapacitást jelenthet a szervezet számára, hanem magasabb hozzáadott értékű szolgálatok megvalósítását is lehetővé teszi.

A várakozások szerint a tudatosabban szervezett és nagyobb létszámú önkéntesközösség hosszabb távon több szolgálati órával, szélesebb társadalmi kapcsolatrendszerrel és mélyebb társadalmi beágyazottsággal járhat együtt. A megerősödő kapcsolati háló várhatóan a szervezet ismertségét és támogatói bázisát is szélesítheti, amely hosszabb távon stabilabb adományozói elköteleződéshez vezethet.

A változás a fizetett munkatársak szerepét is átalakítja. Azokat a feladatokat, amelyeket korábban elsősorban a kommunikációs és forrásfejlesztési csapat végzett, a jövőben bizonyos

területeken önkéntesek is elláthatják. Ez nem a munkatársi szerepek háttérbe szorulását jelenti, hanem csupán azok átalakulását: a felszabaduló kapacitások lehetővé teszik, hogy nagyobb hangsúly kerüljön az önkéntesközösség építésére, képzésére, koordinálására és hosszú távú megtartására.

Mindezek eredményeként az önkéntesség szerepe alapvetően megváltozik: a korábban elsősorban egyes feladatok elvégzésére bevont segítők helyett a Csak Egyet Szolgálat tudatosan épített önkéntesközösségre támaszkodhat majd, amely hosszú távon a szervezet egyik stratégiai erőforrásává válhat.

ÖSSZEGZÉS ÉS KITEKINTÉS

A Csak Egyet Szolgálat jelen esettanulmányban bemutatott története – véleményünk szerint – jól példázza, hogy az önkéntesség egy szervezet életében mennyire nem statikus, hanem a szervezet fejlődésével, működési környezetével és stratégiai céljaival együtt változó feladat- és szerepfelfogás. A kezdeti időszakban az önkéntesség elsősorban a működés gyakorlati támogatását jelentette, és bár már ekkor is fontos szerepet töltött be a Szolgálat életében, a tudatos menedzsment hiányában az önkéntesekben rejlő lehetőségek jelentős része kihasználatlan maradt.

Az évek során azonban fokozatosan világossá vált, hogy az önkéntesek nem csupán egyes feladatok ellátásában jelenthetnek segítséget, hanem a szervezet küldetésének aktív résztvevői, valamint a Szolgálat közösségének alakítói is lehetnek.

Az eddig elért eredményekre építve úgy véljük, hogy a Csak Egyet Szolgálat fejlődésének következő szakaszában az önkéntesség tudatos szervezése és menedzsmentje stratégiai jelentőségű szerepet kap. A 2026 szeptemberétől életbe lépő új önkéntesstratégia célja ezért nem pusztán az önkéntesek számának növelése, hanem egy olyan önkéntesközösség kialakítása, amelyben az egyéni képességek, motivációk és kapcsolatok minden eddiginél jobban a szervezet küldetésének szolgálatába állíthatók. A modell egyúttal tisztábbá teszi a fizetett munkatársak és az önkéntesek szerepét is: a szakmai felelősségi körök megtartása mellett lehetőséget teremt arra, hogy a két csoport egymást erősítve járuljon hozzá a Szolgálat működéséhez.

A bevezetésben megfogalmazott állítás, mely szerint az önkéntesség értéke nem kizárólag az önkéntesek számában vagy az általuk végzett munka mérhető ellenértékében ragadható meg,

hanem a kapcsolati, közösségi és missziós többletben is, a Csak Egyet Szolgálat fejlődésének vizsgálata során is megerősítést nyer. Az önkéntesek bevonása ugyanis nem csupán többletkapacitást jelent a szervezet számára, hanem lehetőséget teremt arra is, hogy új emberek kapcsolódjanak a Szolgálat küldetéséhez, megtapasztalják a szolgálat és a közösség erejét, valamint saját képességeikkel aktív részeseivé váljanak annak a küldetésnek, amely a segítségnyújtáson túl az egymás iránti szeretet, felelősségvállalás és közösség megélésére is lehetőséget teremt.

Az új modell tényleges eredményessége a következő időszak tapasztalatai alapján lesz értékelhető. Ennek során nemcsak az önkéntesek létszámát és szolgálati óráit érdemes figyelembe venni, hanem azt is, hogy mennyire sikerül tartós, elkötelezett önkéntesközösséget kialakítani, valamint, hogy hogyan járul hozzá az új rendszer a Csak Egyet Szolgálat társadalmi beágyazottságához és missziójának megvalósításához. Bár e folyamatok eredményei csak később lesznek teljeskörűen értékelhetők, egyes hatások már előre valószínűsíthetők. Az önkéntesek tudatosabb és szélesebb körű bevonása révén várhatóan növekszik azoknak a száma, akik személyes tapasztalataik nyomán érzékenyebbé válnak a hajléktalan emberek helyzete iránt. Emellett a különböző szakmai háttérrel érkező önkéntesek új nézőpontokkal és kreatív megoldási javaslatokkal gazdagíthatják az ellátást, amelyek hozzájárulhatnak a szolgáltatások folyamatos fejlesztéséhez és új innovációk megvalósításához. Mindez hosszú távon erősítheti a szervezet szakmai működését és növelheti feladatellátásának hatékonyságát. Mindezek alapján az új önkéntesstratégia a Csak Egyet Szolgálat belső fejlődésén túl a kerületi, sőt a fővárosi hajléktalanellátás számára is előremutató kezdeményezéssé válhat.