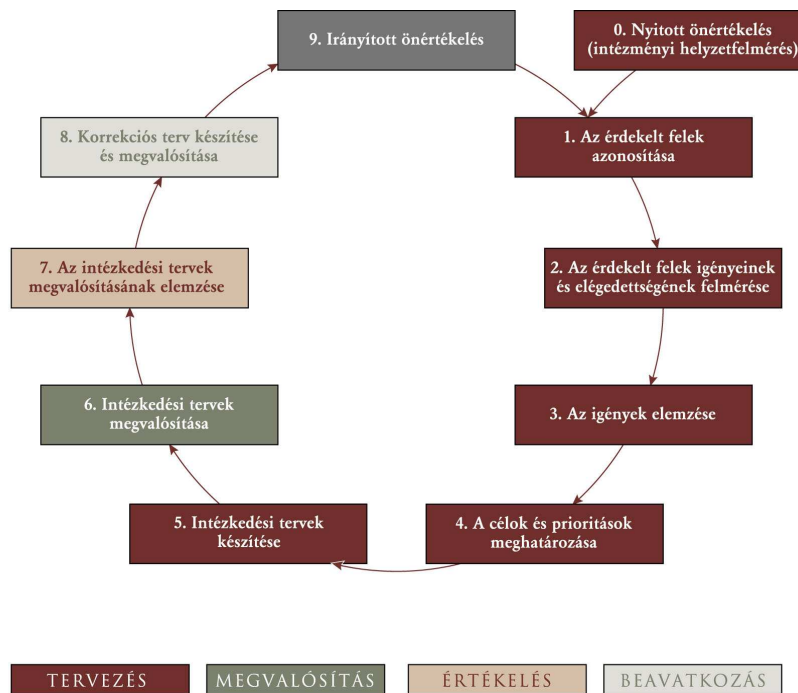


2/b Plébánia modell (I.)– „Partnerközpontú működés”



Hogyan kezdjük neki?

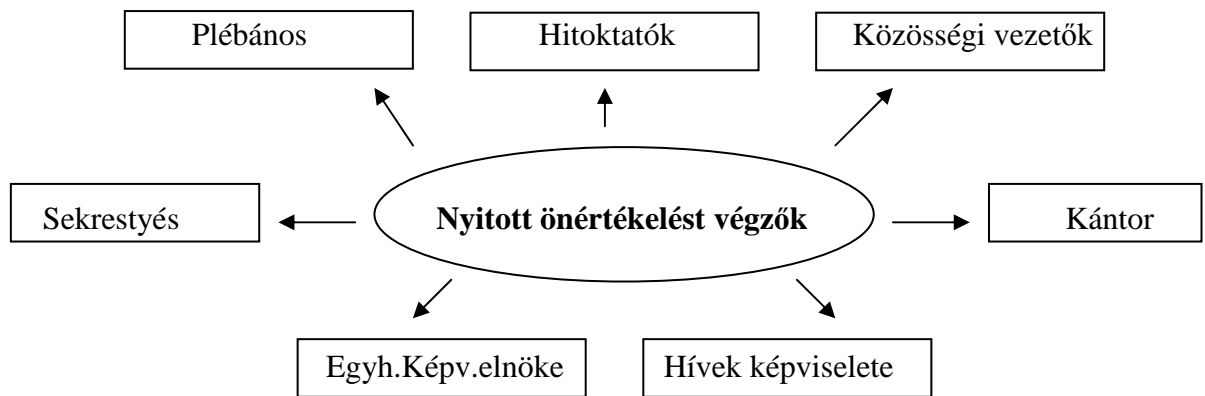
Lépéseiben azonos, de tartalmában a plébániai adottságokból következően más területeket ölel fel. Látnunk kell, hogy a minőségfejlesztés nem egyszemélyes munka. Nem lehet kiosztani, vagy a szoba sarkában „megcsinálni”. A lelkipásztor hozzáállásától függ az eredményesség. Mi fogja segíteni ezt a folyamatot? Elsősorban az, hogy kíváncsiak vagyunk egymás véleményére - a „fontos, hogy én mit gondolok” közösségi ereje, hogy együtt gondolkodunk, hogy közös céljaink lesznek, hogy együtt vállaljuk a megvalósítás lépéseit. Első lépésként minőségi („Támogató”) csoportot hozunk létre a plébániai életében eddig is feladatot vállalók köréből. Az önkéntes, fejlesztő csoport feladata lesz a plébániai minőségirányítás. (Módszerekről később!)

Plébániai minőségfejlesztés gyakorlati lépései

0. Nyitott önértékelés (intézményi helyzetfelmérés)
1. Az érdekelt felek azonosítása
2. Az érdekelt felek igényeinek és elégedettségének felmérése
3. Az igények elemzése
4. A célok és prioritások meghatározása, illetve módosítása
5. Intézkedési terv készítése
6. Intézkedési terv megvalósítása
7. Intézkedési terv megvalósításának elemzése
8. Korrekciós terv készítése és megvalósítása
9. Irányított önértékelés

0. Nyitott önértékelés (intézményi helyzetfelmérés)

Az önértékelést a plébániával közvetlen kapcsolatban lévők végzik. Ez egy belső önértékelés, melynek célja az egyházközség életével kapcsolatos párbeszéd kialakítása. Nevezhetnénk ezt a kisebb csapatot „Önkép körnek”, mivel saját magunkról, azaz plébániánk életéről fogunk véleményt alkotni. Ez az első lépés a „plébániai lelkiismeretvizsgálat”. Az önértékelő csoport tagjait a helyi adottságok határozzák meg. Így például: plébános, hitoktatók, sekrestyés, kántor, egyházközségi képviselőtestület vezetője (vagy több tagja), közösségi vezetők (pl. közösségi ház vezetője, karitás vezető, cserkészcsapat vezetője, családközösség vezetője, stb.), és természetesen egy-egy olyan hívő, akiről tudjuk, hogy a plébánia életével kapcsolatosan tájékozott.



A nyitott önértékelés az ő véleményük, meglátásuk:

- a plébánia belső életéről, vagyis működési folyamatokról, szervezésről, tevékenységekről...

Mi a véleményed...? A te meglátásod, tapasztalataid szerint...?

- és nagyon fontos, hogy a külső megítéléséről is szóljon az önértékelés

Jónak tartják-e a hívek...? Mi a véleményük szerinted az alkalmi templomba járóknak...?

Ezt a módszert nevezhetnénk lelkiismeretvizsgálatnak is, mert hiszen jó és nem kívánt folyamatok látnak majd napvilágot, a jobbítás érdekében. Az önismeret az első pontja a továbblépés lehetőségének.

A plébániai tevékenység területe (helyi adottságok szerint!)



1. Az érdekelt felek azonosítása

Az érdekelt felek elnevezésén azt értjük, hogy kik vannak velünk kapcsolatban. A minőségügyben partnereknek nevezik azt a kört, melybe azok tartoznak, akikkel közös „ügyeink” vannak. Megkülönböztetünk közvetlen és közvetett partnereket. Közvetlen a folyamat elsőrendű érintettei, míg közvetett akik szakmai vagy társadalmi igényt fogalmaznak meg irántunk, vagy együttműködésükkel segítik az intézményt céljai elérésében.

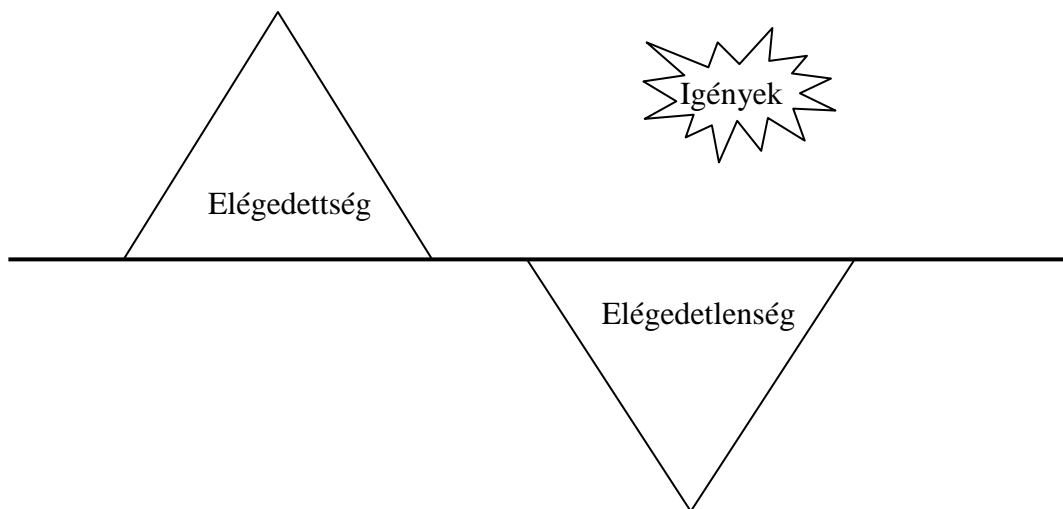


1. Az érdekelt felek igényeinek és elégedettségének felmérése

Elégedettségvizsgálat, elégedetlenségvizsgálat, igények azonosítása.

Az érdekelt felek különböző csoportjainak (pl. hittanosok, szülők, hívek...) más és más témakörű kérdéscsoportot célszerű megjelölni, hiszen témaköri tájékozottságuk eltérő. A felmérésnél lényeges, hogy reprezentatív legyen, a későbbiekben ismételhető és összehasonlítható.

A kiértékelése során kirajzolódik előttünk a többség véleménye, hogy eddigi munkánknak mely pontjai kapnak hangsúlyt, milyen irányban szükséges változtatás, és milyen jellegű fejlesztési folyamatok útján induljunk el a továbbiakban.

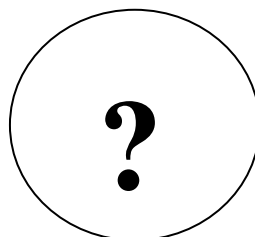


Az elemzés során összehasonlítjuk a saját nyitott önértékelésünket, a partnerek véleményével, és így teljes képet kapunk a plébánia életéről.

3. Az igények elemzése

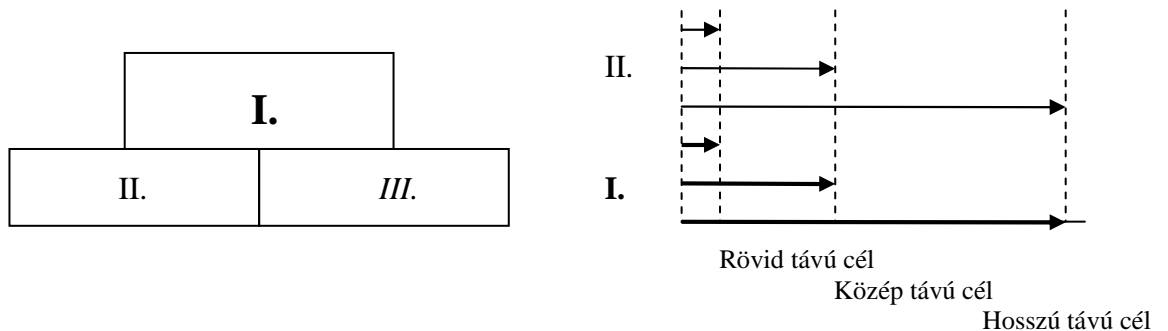
Az elemzés az eddigi lépések összegzése, vagyis összehasonlítjuk a saját nyitott önértékelésünk felvetett belső munkatársak szerinti lehetőségeinket, a partnerek igényeivel (és ha már elkészült a Plébánia Evangelizációs terve, akkor annak is ide vonatkozó pontjaival). Az igényeket súlyozottan vegyük figyelembe.

Az elemzés lényege: Mit szeretnénk?



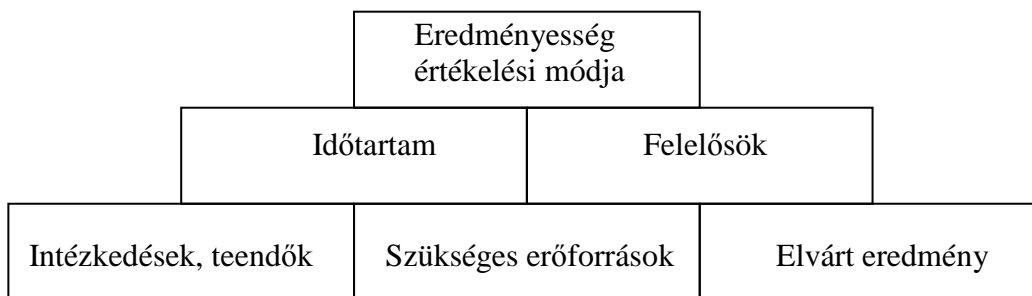
4. A célok és prioritások meghatározása, illetve módosítása

Ez a szakasz az elérendő célok meghatározása. A céloknál vegyük figyelembe, hogy reálisak-e? Tudjuk, hogy mire van lehetőségünk! Ez alapján meghatározhatjuk céljainkat, és az esetlegesen már felvetett (régebbi) célokat módosíthatjuk. A célok megfogalmazásánál figyelembe kell vennünk az elégedettség pontjait is, hiszen ezeket erősíteni kell, és hangsúlyt kell helyezni az elégedetlenségre is, mert ezeken változtatni kell. Az új célokat pedig az igények fényében jelöljük meg. (Rövid, közép- és hosszú távú célok közötti határvonal!)



5. Intézkedési terv készítése

Tartalmazza a cél eléréséhez vezető intézkedéseket, teendőket, a szükséges erőforrásokat és időtartamot, a felelősöket, az elvárt eredményt, és annak mérési illetve értékelési módját. A célok megvalósítása érdekében minőségi köröket hozunk létre.



6. Intézkedési terv MEGVALÓSÍTÁSA

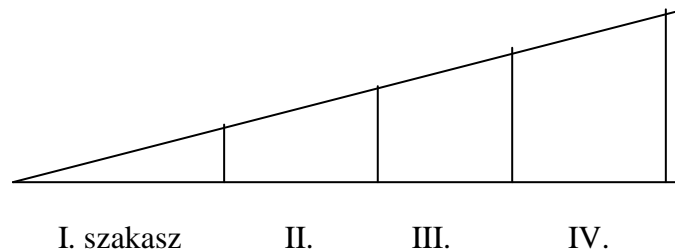
A kitűzött célt megvalósítjuk!



A megvalósítás érdekében az adott minőségi kör feladata a vállalt cél megvalósításának minőségi vezetése. (pl. cél: a hittanos közösség kialakítása)

7. Intézkedési terv megvalósításának elemzése

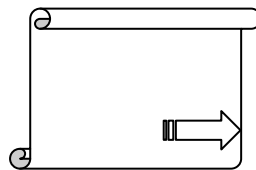
Nem csupán egyszeri, „kimenet-értékelésről” van szó, hanem meghatározott időtartamok szerint értékeljük a kitűzött céljaink elérését. Ez az értékelés vonatkozhat több megvalósítandó feladat mindegyikére külön – külön is, vagy egy nagyobb cél kitűzésénél feladatszakaszokra. Mit értünk el?



8. Korrekciós terv készítése és megvalósítása

A korrekciós terv készítésénél sem egyszeri lépésre kell gondolnunk. Időközben folyamatos javítási lehetőségeink adódnak, melyek felismerése, és az addigi munkánk értékelése, a fejlődési lehetőség legfontosabb kritériuma. Nem képes fejlődni, aki nem látja hibáit, erősségeit, lehetőségeit és nem kíván változtatni eredménytelen lépésein.

A minőségfejlesztés alappillére a már említett PDCA ciklus mindennapjainkba való tudatos beépítése (Tervezés – Megvalósítás – Értékelés – Beavatkozás). Második alappillér: a már bevált módszereket stabilizáljuk, és a jó dolgokat megtartva keressük az egyéb változtatási lehetőségeket. Ez az SDCA ciklus. (Standardizálás – Megvalósítás – Értékelés – Beavatkozás)

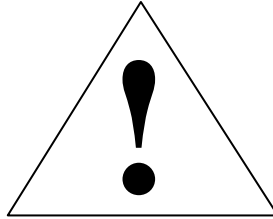


9. Irányított önértékelés

Az irányított önértékelés már nem csupán véleményeken alapszik, hanem tényekre alapozva megállapítjuk erősségeinket és fejlesztendő területeinket.

Hogyan élünk? Milyen a vezetés szerepe? Milyen a szervezeti kultúránk? Hogyan tudjuk felhasználni erőforrásainkat? Milyen módon vesszük figyelembe a partnerek igényét? Működésünket milyen

szabályozási rendszer segíti? Mi az intézmény stratégiája? Milyen eredményeket értünk el - milyen módszerekkel? stb.



A plébániai minőségfejlesztés megvalósulását nagymértékben elősegíti, hogy tagjai önként vállalják az együttműködést, hogy motiváltságuk más (keresztény felelősségtudat!), mint a munkahelyvel kapcsolatban. Egyéb segítséget jelent a minőségirányítási lépések, fejlesztési szakaszok mindenki számára áttekinthető ismertetése.