

**Az önkéntességre vonatkozó teljesítmény-értékelő és  
motiváció-elemző modell kidolgozásának  
tapasztalatai**

**Magyar Képzési és Kommunikációs Közhasznú  
Egyesület**



**2011.**



A program megvalósítását a Nemzeti Civil Alap támogatta.

# **Az önkéntességre vonatkozó teljesítmény-értékelő és motiváció-elemző modell kidolgozásának tapasztalatai**

## **Fogalom meghatározás**

Az önkéntes, latin eredetű szó (voluntarius), jelentése: hajlandó, szíves, szolgálatkész, ingyenes.<sup>1</sup>

Önkéntesnek nevezünk azt, aki:

- készségesen, tudatosan,
- nem kényszerből, szabad akaratából,
- pénzügyi haszonszerzés szándéka nélkül,
- mások javára történő tevékenységet végez.

Az önkéntes tevékenységek nem helyettesítik a fizetett munkalehetőséget, de szerves részesei azoknak és hozzáadott értéket nyújtanak a társadalom számára.

Az önkéntesség olyan tevékenység, mely mások által ki nem kényszerített, nem kötelező, saját akaratból született, egyénileg vagy csoportosan, rendszeresen vagy alkalmanként, belföldön vagy külföldön végezhető a közös jó érdekében. Az önkéntes tevékenység közvetlen anyagi haszonnal nem jár annak végzője számára.<sup>2</sup>

Az önkéntesség a társadalmi, kulturális, gazdasági és környezeti fejlesztés közösségi eszköze.

Az önkéntes munka segít életünk és környezetünk jobbá tételében, elősegíti a társadalmi beilleszkedést és fontos szerepet játszik a közösségi szerveződésekben.

---

<sup>1</sup> Latin-Magyar értelmező kéziszótár

<sup>2</sup> <http://www.onkentes.hu/cikkek/mi-az-az-oenkentesseg>

Az önkéntes tevékenység a társadalmi beilleszkedés és integráció egyik eszköze, mely nagyban hozzájárul egy összetartó társadalom kialakulásához. Szerepe van a demokrácia fejlődésében, teret ad a szociális készségek és kompetenciák erősítésében. Az önkéntesség segít a társadalmi kérdésekre adott válaszok megtalálásában és nagyban hozzájárul a különböző szolgáltatások mennyiségi és minőségi javulásához, valamint további szolgáltatásokat és ezen az úton továbbhaladva új munkalehetőségeket hoz létre.

Czike Klára Non-profit szervezetek és önkéntesek című 2004-es tanulmányában kiemelte az önkéntesség prevenciós és korrekciós eszközrendszerét: „ösztönzése és állami támogatása prevenciós segítő lehetőség a társadalom veszélyeztetett rétegei számára a munkához való kapcsolódás megőrzésére, az informális kapcsolatok szélesítésére, heterogénabbá tételére. Másodsorban korrekciós lehetőség is a munka nélkül eltöltött idő lerövidítésére, a munka világába való lassú, egyénre szabott visszatérésre.”

A tevékenység megvalósulhat:

- non-profit,
- civil szervezet,
- állami intézmény,
- for-profit szervezet (cégek, vállalkozások) keretein belül.

Az önkéntes tevékenység lehetőséget teremt, hogy bármilyen korú, vallású, nemzetiségű és gazdasági státuszú ember hozzájáruljon a társadalmi folyamatokhoz. A tevékenységnek köszönhetően az emberek gyakorlatot szerezhetnek a szervezés és vezetés területén, mélyíthetik tudásukat, kiszélesíthetik ismeretségi körüket.

Az önkéntesség a kutatások és a nemzetközi tapasztalatok szerint széles korosztályt és társadalmi rétegeket érinthet.

Fontos szerepe van:

- A gyerekek szocializációja, oktatása, nevelése során, hogy később közösségük aktív tagjaivá legyenek.
- A fiatalok, pályakezdők számára fontos, hogy első munkahelyi gyakorlatukat segítő környezetben végezzék, ahol a felelősséget még mások viselik helyettük. Önkéntesként megismerkedhetnek többféle munkahelyi környezettel, megtalálhatják a számukra megfelelőt és szaktudásukat mélyíthetik azon a területen.
- A fiatalok körében növekvő tartós munkanélküliség tendenciáit figyelembe véve még nagyobb a társadalmi felelősség: sokan karrierjük első állomásaként passzivitásba kényszerülnek. Ezért különösen értékes lehetőség számukra az önkéntes munka.
- Különösen fontos a nők munkaerőpiacra való vissza- és bekerülésének elősegítésében, hiszen a munka világába való beilleszkedés egyik lépcsőfokául szolgál.
- A nyugdíjas önkéntesek számára a magány, a passzivitás, a betegségekbe menekülés, valamint az elszegényedés elkerülésére szolgálhat az önkéntes munka.
- Egyre több piaci szervezet figyel fel arra, hogy szakembereinek önkéntes munkára való ösztönzése elősegíti az alkalmazottak kreativitásának, munkakedvének növekedését, felfogható az alkalmazottak sokoldalúvá tételének egyik állomásaként, javítja a cég közösségen belüli reputációját, növeli a vállalaton belüli munkamorált.<sup>3</sup>

Az önkéntességet vizsgálva az elmúlt évek tekintetében két csoportot különböztethetünk meg.

Az első a régi típusú önkéntesség, amikor az önkéntes munka a hagyományos polgári értékekhez, szolidaritáshoz, családi indíttatáshoz, esetleg vallásos háttérhez köthető.

---

3 CZIKE KLÁRA – BARTAL ANNA MÁRIA: Nonprofit szervezetek és önkéntesek – új szervezeti típusok és az önkéntes tevékenységet végzők motivációi, 2004.

Sokak fejében ez a kép jelenik meg, mikor meghallják az önkéntesség szót, és jelentése egy középkorú hölgy képéhez társul.

Az új típusú önkéntesség a szabadidő hasznos eltöltésére, a tudás megszerzésére, az önismeret és a szakmai készségek fejlesztésére irányul.

A nemzetközi kutatások adatai szerint, napjainkban a régi típusú önkéntesek száma egyre inkább csökken, ellenben az új típusú önkéntesek száma folyamatosan emelkedik. Ez a jelenség elsősorban a fiatalabb korosztályok tudásszerzési törekvéseivel magyarázható.

Ezt támasztja alá Czike Klára és Kuti Éva „Lakossági adományok és önkéntes tevékenységek” című munkája, mely többek között az 1993-ban végzett kutatások óta történt változásokat mutatja be az önkéntesség területén. Az ott feltüntetett eredmények alapján elmondható, hogy 2004-ben az önkéntes tevékenységek végzésébe a 14 éven felüli lakosság 40 %-a (mintegy 3,5 millió fő!) kapcsolódott be, valamint az önkéntesek által elvégzett munka mennyisége 10 év alatt több mint harmadával növekedett.<sup>4</sup>

## **Az önkéntesség rövid története**

Az önkéntesség kialakulása szorosan összefonódik a közösség kialakulásával. Amint az ember része lett egy közösségnek, igény mutatkozott a rászorulóknak megsegítésére. A tevékenységet önkéntességnek nevezhetjük, hiszen nem a szabadidő eltöltésére irányult, nem járt hozzá anyagi juttatás és az önkéntes nem kötelezően segített embertársának. Az emberi segítségnyújtás alapvető képességünk és mélyen gyökerezik az emberi természetben. Az első társadalmak kialakulásával megjelentek a csoportszerepek, kialakult a hovatartozás érzése, és ezzel párhuzamosan a rászorulóknak és a segítőknek is.

Az önkéntesség fogalma az ókori görög történelemben már felfedezhető. Az ismert liturgia szó elődje a leiturgia a klasszikus görögben a közmunkát, a népért végzett

---

<sup>4</sup> Czike Klára-Kuti Éva- Lakossági adományok és önkéntes tevékenységek, Nonprofit Kutatócsoport Egyesület, 2005.

közszolgálatot jelentette, amit egyesek és csoportok a városállam, a nép javára végeztek.<sup>5</sup> (Az Ószövetség tágabban értelmezve, a felebaráti szeretet tetteire alkalmazta a liturgia szót.)

Láthatóan már akkor felmerült az igény, hogy a közösség bizonyos feladatait ne közvetlenül az állam, illetve felülről irányított hivatalos szervek lássák el, hanem a szűkebb közösség tagjai is részt vegyenek a társadalmi problémák kezelésében, megoldásában. Még egy érdekességet érdemes megemlíteni a leiturgikus szolgálatról. A görög társadalomban a leiturgiát csak a nagykorúságot elért személyek végezhettek. (Napjainkban minden kiskorú végezhet önkéntes munkát, kivéve a külföldi önkéntes tevékenységet.)

Később a különböző rendek és egyházak már szervezett formában segítettek az időseken, betegeken, árvákon. A polgárság kialakulásával és a céhek megjelenésével egy tehetősebb társadalmi réteg lépett színre, mely önként felelősséget vállalt a közösség rászoruló tagjaiért. A céh tagjai számára előírta a társak családján való segítségét. Sok céh-szervezet még a gondoskodás rendjét és mértékét is papírra vetette. Pontosan meghatározottak voltak a közösségi feladatok, pl.: betegek ápolása, elhunytak temetésének biztosítása, árvák és özvegyek támogatása. Az első szegénytörvény Angliában jelent meg 1601-ben. Ezzel nagyjából egy időben létrejöttek az első civil szervezetek. Elsősorban vallási elkötelezettségből tevékenykedtek és önállóan vállaltak önkéntes munkát.

A magyarországi önkéntesség nyomai a korai középkortól felfedezhetők. Elsősorban az egyházi tevékenységhez kapcsolódnak. Már István király is törvénybe adta, hogy az egyháznak kötelessége az özvegyekről, árvákról gondoskodni. A tized 1/4 részét a szegények istápolására kellett fordítani. Az egyház lépést tartott a törvénykezéssel, a 999-ben Pécsváradon és az 1000-ben Esztergomban alapított kolostorokban ispotályok is működtek.

---

<sup>5</sup> [http://hu.wikipedia.org/wiki/Liturgia#A\\_liturgia\\_sz.C3.B3\\_jelent.C3.A9se\\_.C3.A9s\\_haszn.C3.A1lata](http://hu.wikipedia.org/wiki/Liturgia#A_liturgia_sz.C3.B3_jelent.C3.A9se_.C3.A9s_haszn.C3.A1lata)

A reformáció terjedésével az egyház figyelme az egészség- és szegényügyről az oktatásügy felé fordult. Ekkor az állami szervezetek átvették jótékonyági feladatokat és számos rendelkezést hoztak e területen.

A török uralom alatt az elnyomás ellehetetlenítette a társadalom önszerveződését. Ezzel magyarázható, hogy ebben az időben a civil szervezetek fő feladata az identitás megőrzése volt. A török hódoltság után a Habsburg uralom alatt is hasonló volt a helyzet. Ebben az időszakban a királyi udvarnak nagy szerepe volt a szociális ellátás és rendszerek megreformálása és a jótékonyági szervezetek támogatásában.

A XVIII. század derekán Mária Terézia Debrecenben létrehozott egy alapítványt árva gyerekek megsegítésére. Tehetséges fiatalok felsőfokú oktatását is támogatta saját vagyonából.

A kiegyezés évében (1867) kidolgozásra került a szegénygondozás államra vonatkozó törvényi szabályozása. 1927-ben, mikor Magyarországot 3 millió koldus országának nevezték, Szegénygondozó Hivatalt, majd Bizottságot állítottak fel (Egri Norma), mely vallási és társadalmi különbségek nélkül gondoskodott a szükséges anyagiak összegyűjtéséről. Az adományok összegyűjtését önkéntesek végezték. 1936-ban erre a példára a belügyminisztérium kiadta a Magyar Normát és országossá tette a szegénygondozást, szervezett körülmények között.<sup>6</sup>

Az egyház önkéntes tevékenysége a világháborúk idején megerősödött. A vallási közösségek tagjai jótékonyági csoportokba tömörülve segítettek a szegényeket, ruhákat és élelmet osztottak a rászorulóknak. A háborúk alatt a betegápolás is önkéntes tevékenység keretében valósult meg. A II. világháború alatt sok kritika érte a Szegénygondozási Bizottságot, tevékenysége már kevésnek bizonyult. A súlyosbodó szociális gondok több segítséget és szervezettebb tevékenységet követeltek, amit a kommunizmus megjelenése nem tett lehetővé.

A szocializmusban az önkéntes tevékenységek háttérbe szorultak, mert e tevékenységet az állam vette át, és nem adott teret az önszerveződő közösségeknek, emiatt az önkéntesi szerep kialakulása jelentősen megkésett a nyugati társadalmakéhoz képest.

---

<sup>6</sup> <http://www.szegenygondozo.ofm.hu/szegen2.htm> (2011.10.24.)

Az 1949. évi II. törvénnyel az állam megszüntette az alapítványokat, vagyonuk állami kézbe került. 1959-ben az új Polgári Törvénykönyv kizárta az alapítványtétel lehetőségét is, így egészen az 1987-es újabb módosításig nem lehetett alapítványt létrehozni.

Az 1987-ben módosított Polgári Törvénykönyv ismét szabad utat adott az alapítványoknak. Az 1988-ban létrejött új adórendszer lehetővé tette a civil szektor közvetlen támogatását, majd az 1989. évi II. törvény biztosította az egyesülési szabadságot minden állampolgár számára. A kilencvenes évek közepéig számos civil szervezet jött létre, majd számuk megtorpant. Ezután „a mennyiségi növekedést a minőségi fejlődés váltotta fel”- hangzott el a 2002. novemberében megrendezett az Önkéntesség Magyarországon c. konferencián.<sup>7</sup>

A KSH a civil szférával foglalkozó kiadványaiban először 1993-ban tanulmányozta a témát bővebben, s emellett egy átfogó tanulmány jelent meg Czike Klárától (Lakossági adományok és önkéntes munka). A civil szféra kutatásának másik jelentős forrása hazánkban a Nonprofit Kutatócsoport. Az United Way Budapest Alapítvány, a DIA (Demokratikus Ifjúságért Alapítvány), a Közösségfejlesztők Egyesülete, a Humánszolgáltatók Országos Szövetsége és a NIOK (Nonprofit Információs és Oktató Központ) közreműködésével 2002-ben jött létre az Önkéntes Központ Alapítvány, amelynek feladata a magyarországi önkéntesek és az őket foglalkoztató szervezetek koordinálása.<sup>8</sup> Emellett természetesen számos alapítvány, civil szervezet foglalkozik ma már önkéntesek küldésével, szervezésével.

Az önkéntesség, a Közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvénynek köszönhetően megkerülhetetlen témává vált. A törvény jogi értelemben vett státuszt adott az önkénteseknek és számos anomáliát megszüntetett (pl. az önkénteseknek nyújtott költségtérítés adó- és járulékkötelezettsége), elismerve és megerősítve az önkéntes tevékenység hasznosságát a társadalom és az egyének szintjén.

---

<sup>7</sup> [http://www.onkenteszala.hu/files/onkentessegMo\\_konfkotet.pdf](http://www.onkenteszala.hu/files/onkentessegMo_konfkotet.pdf) (2011.10.24.)

<sup>8</sup> <http://www.oka.hu/>

2010. december 5-én, az Önkéntesség Nemzetközi Napján tartott sajtótájékoztatón Győri Enikő EU-ügyekért felelős államtitkár kiemelte, hogy Magyarország tanácsi elnöksége idején kiemelt szerepet kap az önkéntesség, mivel álláspontja szerint "pusztán gazdasági eszközökkel nem lehet megoldani valamennyi problémát, a polgároknak aktívvá, cselekvőképessé kell válniuk, hogy tegyenek saját, illetve közösségük sorsának jobbra fordulásáért." A magyar EU-elnökség kiemelt feladatának tekinti, hogy Európában is bemutassák „a nemzetközi összehasonlításban is páratlan és folyamatos önkéntes tevékenységet, amely a magyarországi közösségekre, civil szervezetekre, egyházakra és egyénekre jellemző." Az Önkéntesség Európai Éve 2011 programhoz kapcsolódóan számos programot szerveztek magyar helyszínekre.<sup>9</sup>

## **Önkéntesség a környező országokban**

Az Európai Unió országaiban mindenhol elfogadott, hogy az önkéntesség a társadalom minden szintjén kiemelten fontos szerepet tölt be. Az állampolgárok számára javítja az életminőséget, és gyakran segít a karrier építésében; a szervezetek szintjén fontos a szerepe a szolgáltatások elérhetővé tételében és minőségük fejlesztésében, s végül, de nem utolsósorban erősíti a társadalmi tőkét. Szinte már mindenütt létezik hivatalos definíció az önkéntességre, ami négy-öt éve még nagyon szerteágazó képet mutatott.

Mindegyik meghatározásban közös a három elengedhetetlen kritérium:

1. az önkéntesség soha nem lehet kötelező,
2. nem járhat érte pénzbeli ellenszolgáltatás,
3. mások javát kell, hogy szolgálja.

Az önkéntesség a legnagyobb történelmi háttérrel és hagyományokkal az angolszász országokban rendelkezik. Bár a legtöbb európai országban nincsenek az önkéntesek számáról hivatalos adatok, a meglévő számok alapján elmondható, hogy a lakosság önkéntes tevékenységbe történő bekapcsolódása igen különböző: Hollandia 27%; Ausztria, Hollandia, Szlovénia és Nagy-Britannia 40% körüli. Ezzel szemben

---

<sup>9</sup> <http://www.eu2011.hu/hu/hir/onkentesseg-europai-eve-2011>

Bulgária, Görögország, Olaszország és Lettország lakosságának kevesebb, mint 10%-a vállal önkéntes tevékenységet.

Önkénteseket minden korosztályban találunk, mégis az ezredforduló táján úgy tűnt, hogy a 35 év alattiak körében kevesebben vannak. Ennek megváltoztatására Angliában az utóbbi évtizedben komoly erőfeszítéseket tesznek a fiatalok motiválására. A statisztikák szerint Európa-szerte a legintenzívebben a 35-55 év közötti korosztály tagjai kapcsolódnak be az önkéntes tevékenységekbe. Napjainkban a legnépszerűbb területek, ahol a legtöbb önkéntes található: a sport, a szociális ellátás, valamint az egészségügy.<sup>10</sup>

Az Európai Unió évek óta keretprogramjai révén elkötelezetten támogatja az önkéntesség fejlesztését és elősegítését az egyes országokban, amire jó példa az Európai Önkéntes Szolgálat (EVS) program. Az EVS célja: a fiatalok önkéntes társadalmi tevékenységekben való részvételének támogatása Európában és azon kívül, ami lehetővé teszi, hogy a 30 év alatti fiatalok egy általuk választott európai országban kapcsolódjanak be hosszú távú önkéntes programokba, miközben megismerhetnek egy másik kultúrát és nyelvet. A projektben küldő, fogadó, illetve koordináló szervezetek vesznek részt.<sup>11</sup>

Az Európai Unió tagállamainak önkéntességgel kapcsolatos hagyományai, felfogása, kultúrája igen eltérő, ezért az önkéntes munkát végzők százalékos aránya is jelentős eltéréseket mutat. Hasonló mondható el a jogszabályi háttérrel: jelenleg 12 tagállam rendelkezik kifejezetten az önkéntességhez kapcsolódó jogszabályokkal, másik 12 csupán tágabb, általános jogszabályi keretben kezeli azt, a fennmaradó 3 tagállam pedig jelenleg dolgozza ki az területre vonatkozó részletesebb szabályozást.

Magyarországon az önkéntes munkavállalás sajnos közel sem olyan elterjedt, mint a nyugati országokban. Ennek számos oka lehet. A civil társadalom fejlődéséből kiesett évtizedek, a megélhetési nehézségek csakúgy, mint az, hogy a magyarok többségének kevés információja van. Az emberek túlnyomó része nem tudja, milyen kötelességei

---

<sup>10</sup> <http://www.onkentes.hu/cikkek/nemzetkoezi-vizonylatban> (2011.10.24.)

<sup>11</sup> <http://www.eurodesk.hu/evs> (2011.10.24.)

vannak az önkéntes tevékenység során, mit várnak tőle, illetve azzal sincs tisztában az emberek, milyen előnyökkel járhat egy ilyen jellegű munka elvállalása. Tájékoztatásuk a civil szervezetek és az állam közös feladata.

A különböző civil szervezeteknek egyre nagyobb szerepük van az önkéntes külföldi munkák elterjesztésében, és bár a magyaroknak sajnos csak elenyésző része vállal ilyen jellegű kötelezettséget, az ezzel foglalkozó szervezetek önkéntes programjai a résztvevői visszajelzések alapján egyre sikeresebbek. Külföldre a legkönnyebben az EVS szolgálat segítségével lehet eljutni az önkéntes munkavállalással a világ szinte bármely pontjára. Ezt támogatja továbbá a számtalan független honlap, ami megtalálható a világhálón, emellett a magyar önkéntes szervezetek is rengeteg lehetőséget kínálnak.

Kevés olyan ország van a Földön, amely nem szorul legalább egyetlenegy dologban segítségre. Az elsődleges célterületek gazdasági elmaradottságuk miatt a harmadik világbeli országok. Ezek az államok számos területen kínálnak önkéntes munkát: természeti katasztrófák utáni helyreállítás, egészségügyi segítségnyújtás (prevenció, nyomorbetegségek, AIDS elleni küzdelem), gyermekgondozás, oktatás. A környezetvédelem területén a kihalófélben lévő állatok megmentésére alakult szervezetek hirdetnek önkéntes munkát, de mód van környezetszennyezés megakadályozásában, illetve kármentesítésben való részvételre is.

## **A civil szféra Magyarországon**

A civil szervezet olyan, minden kormánytól független, magánjog alapján működő, civilekből álló nonprofit szervezet, amely saját költségvetéssel rendelkezik. Legtöbbször spontán módon, tagjainak kezdeményezésére jön létre.

A társadalmi szervezetnek az a szervezeti egysége nyilvánítható jogi személlyé, amelynek önálló ügyintéző és képviseleti szerve van, valamint a működéséhez szükséges vagyonnal (önálló költségvetéssel) rendelkezik.

A társadalmi szervezetek működését a jogszabályok keretei között az adott szervezet alapszabálya határozza meg. Az abban meghatározott célkitűzések szerint biztosítja a szervezet demokratikus, önkormányzati elven alapuló működését, elősegíti a tagok jogainak és kötelességeinek érvényesülését.

A társadalmi szervezet tagja:

- részt vehet a társadalmi szervezet tevékenységében és rendezvényein,
- választhat és választható a társadalmi szervezet szerveibe,
- köteles eleget tenni az alapszabályban meghatározott kötelességeinek.<sup>12</sup>

A civil szervezetek, mint az állampolgárok önkéntes szerveződései a társadalmi élet fontos alkotó elemei. Tevékenységükkel képesek hozzájárulni a társadalmi élet változásaihoz, befolyásolni a társadalmi és szociális folyamatokat, megoldási lehetőséget nyújtani a szociális problémákban.

Ezek a szerveződések gyakorlatilag az élet minden területén jelen vannak és többek között teret adnak az önkéntes tevékenységnek. A segíteni vágyók közös érdekek, értékek mentén meghatározott célok elérésére, embertársaik megsegítésére hozzák létre saját szervezetüket.

Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában és az Alkotmányban deklarált alapvető emberi szabadságjogként definiált egyesülési jog nem csupán a felnőtteket, a

---

<sup>12</sup> [http://hu.wikipedia.org/wiki/Civil\\_szervezet](http://hu.wikipedia.org/wiki/Civil_szervezet)

fiatalkorúakat is megilleti. Az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény kimondja, hogy az egyesületek és egyéb társadalmi szervezetek (klubok, szervezetek, körök) létrehozásában kiskorúak is részt vehetnek, sőt: tisztséget is vállalhatnak.

A civil szervezetekben való részvételnek, tagságnak számos pozitív hatása van az egyénre és a társadalomra nézve. Általuk a fiatalok kulturált tevékenységgel képesek befolyásolni a társadalmi folyamatokat. Olyan tapasztalatokat, szakmai ismereteket szerezhetnek, melyek révén munkalehetőséghez juthatnak, fejlődik szakmai és szociális kompetenciájuk valamint szerteágazó kapcsolatrendszerre tehetnek szert, mely életük során mindvégig jelen lesz.

E szervezetek fontos szociális ágensek, mind a fiatalkorúk, mind pedig a felnőttek számára, mivel olyan viselkedési módok elsajátítására, gyakorlására ad lehetőséget, melyek elengedhetetlenek egy kulturált társadalom megteremtéséhez. A fiatalok a diákönkormányzatok, különböző ifjúsági szervezetek életébe történő bekapcsolódással, olyan tudásra és képességre tesznek szert szocializációjuk szempontjában a megfelelő időben, amely segíti őket tudatos polgárokká válni és kialakítja bennük a civil szervezetek iránti érzékenységet, valamint a mások segítségének készségét. Ezért különösen fontos szerepe van napjainkban Magyarországon a civil szervezeteknek, hogy tevékenységükbe vonva a fiatalkorúakat, hozzájáruljon az önkéntességhez szükséges készségek erősödéséhez és az önkéntesek arányának emelkedéséhez.

A KSH adatai szerint Magyarországon több mint hatvanezer bejegyzett civilszervezet van, ezek közül a szakemberek szerint valóban 40-50 ezer működhet. Ma már a globális világ minden területén léteznek ilyen szervezetek a környezetvédelem, az emberi jogok, a humanitárius segélyezés, a településfejlesztés és a hagyományőrzés területén.

A szervezeti statisztikák tanúsága szerint Magyarországon a nonprofit szervezetek 16,6 %-a (8 012 szervezet) foglalkoztat fő- vagy mellékállásban munkaerőt. Mivel a civil szervezetek általában forráshiányosak, piaci alapon nem tudnak megfelelő számú

munkatársat foglalkoztatni. Céljaik megvalósítása érdekében megbízási szerződéses munkaerőt, vagy önkénteseket kell alkalmazniuk.<sup>13</sup>

A civil szervezetek számosságában, szerepvállalásában az elmúlt években bekövetkező változás figyelemre méltó. A szervezetek társadalmi-politikai jelentősége növekszik. Sok helyen úgy tekintenek a civil társadalmi szervezetekre, mint a társadalmi, gazdasági élet olyan szereplőire, akik különleges jogi státuszukból, relatíve kis méretükből, rugalmasságukból és az állampolgárokhoz fűződő különleges kapcsolataikból adódóan képesek közcélok erős támogatására, magánereket tudnak mozgósítani és társadalmi tőkét felhalmozni. Számos országban a társadalmi problémák legjobb megoldóinak számítanak és tevékenységük népszerűbb, mint valaha. Természetesen e szervezetek sem mindenhatók, működésükben számos probléma, kérdés merülhet fel, jellegükből adódóan sérülékenyek. Mégis tevékenységüket tudatosan úgy kell felépíteni, hogy pozitív befolyással bírjon az egyén és a társadalom számára.

E szervezetek jelentős társadalmi szervező és érdekképviselői szereppel bírnak. Az állampolgárok számára megfelelő keretet és lehetőséget biztosítanak az önszerveződésre, és arra, hogy azonos érdeklődési kör, hasonló problémák kezelésére, megoldására, meghatározott célok elérésére, embertársaik megsegítésére létrehozzák saját szervezetüket és azon keresztül hatékonyan érvényesítsék érdekeiket. Ezek a kezdeményezések alkalmasak arra, hogy a kialakult és megfogalmazott (nemegyszer helyi) csoportérdekeket összekapcsolják a nagyobb közösség érdekeivel, más szóval a közérdekkel is. Fentiek miatt bátran kimondható, hogy a civil szféra az állam természetes szövetségese. Mivel több területen is állami feladatokat lát el, joggal számíthat támogatásra és segítségre. Nyugat-Európában a civil szervezetek foglalatossága teljességgel elfogadott. A civil szférában bevált mechanizmus szerint az állami fenntartású intézmények is fogadnak önkénteseket, elsősorban egészségügyi és szociális területen.

---

<sup>13</sup> [http://onkentes.hu/sites/default/files/attachment/3/zarotanvegleges041215\\_0.pdf](http://onkentes.hu/sites/default/files/attachment/3/zarotanvegleges041215_0.pdf) (2011.10.24.)

A magyarországi civil szféra évek óta küzd egy olyan kerettörvény létrejöttéért, amely legalább annyiban megkönnyítené a szervezetek életét, hogy lehetővé tenné számukra az önkéntesek „foglalkoztatását”. A törvénytervezet 2000 ősze óta(!) készül: a civil szakértőkkel folyamatosan egyeztetett a munka- és az igazságügyi tárca, illetve a Miniszterelnöki Hivatal, valamint 2010 óta azok utódszervei. Az egyik fontos cél, hogy az önkéntesek részesülhessenek valamilyen támogatásban, például adókedvezményben.

2011. június 22-én megjelent az egyesülési jogról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló kerettörvény tervezete. Az új törvény hatálya az egyesületekre és az ún. civil társulásokra terjedne ki. A szabályozás rendet kíván tenni a hatályos egyesülési jogról szóló törvény és a Ptk. között, hiszen alapvető kategóriaként konzekvensen már nem a társadalmi szervezet fogalmát használja, hanem az egyesületet (a hatályos szabályozásban a Ptk. dolgozik az egyesület, míg az egyesülési jogról szóló törvény a társadalmi szervezet alapkategóriával). Az egyeztetések napjainkban is zajlanak és a törekvések arra irányulnak, hogy egy olyan törvény szülessen, amely hatékonyan védi a civil szervezetek érdekeit, többek közt azzal, hogy konkrét, korszerű és egyértelmű jogszabályokkal keretezi az önkéntes tevékenységet.

## **2011 az Önkéntesség Európai Éve**

„Önkéntesként a változásért!”

"Ha azt szeretnénk, hogy a jobb és biztonságosabb világgal kapcsolatos reményünk ne maradjon pusztán vágyálom, nagyobb szükségünk lesz az önkéntesek közreműködésére, mint valaha" (Kofi Annan)

Az Európai Unió 1983 óta minden évben kitünteti egy területet az „Európai Éve” címmel, mellyel célja az adott szektor erősítése, a tagországok állampolgárainak tájékoztatása és a nemzetek figyelmének e terület felé fordítása. Az Európai Bizottság 2009 júniusában tett javaslata és az Európai Tanács 2009 novemberében hozott határozata alapján az idei esztendő az Önkéntesség Európai Éve.

Az évszám szimbolikus jelentőségű, mivel az ENSZ a 2001-es évet az Önkéntesek Nemzetközi Évének nyilvánította. Az eseményhez kapcsolódik többek között az Egyetemes nyilatkozat az önkéntességről megszületése, valamint az önkéntes tevékenység támogatására szolgáló kereteket létrehozása. 14

Az Európai Bizottság célja a programmal:

- az önkéntesség népszerűsítése,
- az állampolgári részvétel növekedése az önkéntes tevékenységekben,
- a társadalmi értékek tudatosítása,
- és nem utolsósorban a gazdasági fejlődés felgyorsítása.

A gazdasági válság idején az Európai Unió nagy szerepet szán az önkéntességnek. A programtól azt remélik, hogy részese lesz a fejlődési stratégiák kialakulásában, és erősíti a gazdasági erősödést, ezáltal segíthet a válság leküzdésében. Ezt támasztja alá az Európai Bizottság becslése, miszerint az önkéntes munka 0,5-5%-kal járul hozzá az EU GDP-jéhez.

---

14 <http://www.unesco.hu/unesco-www-unesco-org/napok-evek/nemzetkozi-napok-evek/nemzetkozi-napok>  
(2011.10.21.)

Marian Harkin ír európai parlamenti képviselő a program hivatalos bejelentésekor (Brüsszel, 2010. december 2.) ezt mondta: „Az Önkéntesség Európai Éve alacsony befektetést igénylő és magas megtérüléssel járó stratégia, amely gyorsítja az európai gazdaság felépülését a válságból”, és úgy vélekedett, hogy az "önkéntességet nemcsak társadalmi értéként, hanem hatékony és fenntartható fejlődési stratégiaként kell szemlélnie Európának."

Az Európai Bizottság a vállalatok, a munkáltatók számára is értékessé kívánja tenni az önkéntességet. "Az év során a vállalkozásokhoz is szólunk. A társadalmi elkötelezettség jól mutat egy önéletrajzban, és ki akarjuk emelni az önkéntesség értékét a munkáltatók számára is" - mondta Viviane Reding, a jogérvényesülésért, az alapvető jogokért és az uniós polgárságért felelős uniós biztos. Ezzel leginkább a fiatalokat kívánják motiválni az önkéntesség felé, és rámutatni, hogy az önkéntes munkával szaktudásukat mélyíthetik, új ismereteket és kapcsolatokat szerezhetnek, ezáltal a későbbiekben új és jobb munkalehetőséghez juthatnak. Továbbá az önkéntesség a gazdasági válság és a növekvő munkanélküliség mellett aktív elfoglaltságot teremthet, ami megkönnyítheti a munkaerő-állományba való gyorsabb visszailleszkedést.<sup>15</sup>

Az Önkéntesség Európai Éve céljai:

- az önkéntes szervezetek számának növelése, erősítése,
- az unión belüli önkéntes tevékenység előtt álló akadályok csökkentése,
- az önkéntes tevékenységek elismerése és jutalmazása,
- az önkéntességhez kapcsolódó jogszabályok egységesítése.

Ismét Viviane Reding-t idézve: "az önkéntesség erősíti európai alapértékeinket – a szolidaritást és a társadalmi kohéziót." A 2010-ben végzett Eurobarometer-tanulmány szerint tíz európaiból mindössze három végez aktívan önkéntes munkát.

A fiatalok megsegítése érdekében létrejött Európai Önkéntes Szolgálaton keresztül többen vállalhatnak tanítást, önkéntes kulturális tevékenységeket. Az Európai Bizottság céljai elérése érdekében, az Európai Unión belül, erősíteni fogja a

---

<sup>15</sup> [http://www.onkentesseg2011.hu/sajtoszemle\\_eb.shtml](http://www.onkentesseg2011.hu/sajtoszemle_eb.shtml) (2011.10.21.)

tapasztalatcsere lehetőségeit az önkéntes munka kapcsán, a bevált módszerek megosztását, egységes elvek kialakítását. Nagy figyelmet fordít az önkéntes képzésekre, azok akkreditációjára, egységesítésére és minőségbiztosítására. Ennek eredményeként egységes európai hálózatot kíván megvalósítani az Európai Unió szellemében.

A Bizottság által támogatott nagyobb projektek:

1. Európai turné

Az önkéntesek 2011-ben végigjárják az Európai Unió tagállamait, népszerűsítik a programot és céljait.

2. Európai staféta

Az Európai turné önkénteseit önkéntes riporterek, újságírók kísérik, beszámolnak tevékenységükről. Majd az év végén dokumentumfilmben rögzítik az Önkéntesség Európai Évét az Európai turné szemével.

3. Négy tematikus konferencia

Az önkéntességgel kapcsolatos főbb kérdésekkel foglalkozik a konferencia 2011-ben 4 alkalommal.

Természetesen ezen eseményeken kívül Európa-szerte számos rendezvényt, konferenciát, kiállítást, programot és nyilvános tájékoztatót szerveznek az Önkéntesség Éve jegyében. Az egységes célt szolgálja a <http://www.europa.eu/volunteering> honlap is, mely minden tagország saját nyelvén is elérhető és tartalmazza az események tájékoztatásán kívül a friss híreket, információkat, jogi szabályokat és az önkéntesek beszámolóit.

## **A modell kidolgozására szervezett workshop emlékeztetője**

A teljesítmény-értékelő és motiváció-elemző modell előkészítése során felvetődött kérdéseket és a workshop alkalmával megfogalmazott válaszokat az említés sorrendjében tüntetjük fel:

### Milyen a két kérdőív és az interjúvázlat kapcsolata?

Mindegyik anyag jellemzői a következők:

- a nyílt kommunikáció jegyében egyértelműsége és a sugalmazott válaszok kerülésére törekszik
- az általánosan érvényesnek talált szempontok mellett lehetővé teszi a testre szabhatóságot
- semmilyen értékítéletet nem tartalmaz, hiszen célja a visszajelzés, nem pedig a minősítés (pl. a skálákon adott „100%-os” értékek nem segítik a résztvevőket, irreálisak s emiatt irrelevánsak)
- a kölcsönösség elve alapján a szervezet és az önkéntes szempontjából egyaránt vizsgálja az adott együttműködést.

Elképzelésünk szerint a két kérdőív kitöltését követően, egy előre meghatározott időpontban a felek közösen tekintik át a kérdésekre adott válaszokat (finomhangolás). Az interjút kiegészítésként is használhatják: olyan témakörök felvetésére, melyekre a kérdőívek nem alkalmasak.

### Mekkora legyen a kérdőívek terjedelme?

A kérdőívek minimális terjedelmét a később összegyűjtendő szempontok száma és a kérdésfeltevés módja határozza meg, elvi maximuma feleletválasztás esetén 4-5 oldal (kb. 15 perc).

Az interjú minimális terjedelmére a workshop résztvevői 30 percet (kb. 8-10 kérdés) javasolnak, maximumot nem határoznak meg.

A zárt kérdések mellett alkalmazzunk-e nyitott kérdéseket is, s ha igen, mely pontokon?

A kérdőívek zárt kérdésekből állnak az egyértelműség, a gyorsabb feldolgozhatóság és a könnyebb összevethetőség miatt.

Az interjú mód nyílik nyitott kérdések alkalmazására.

Mennyire lehet testre (projektre, szervezetre, akcióra) szabható a két kérdőív és az interjúvázlat?

A kérdőívek megalkotása során az általános használhatóságra törekszünk, ám nézetünk szerint a szervezeteknek jogában áll, hogy a szempontokat saját meglátásaikkal bővítsék. A pilot során arra is céljaink között szerepel, hogy minél inkább egyértelmű, elfogadható és sokrétűen használható szempontrendszert állítsunk össze. Az elkészült kérdőíveket és az interjúvázlatot a szervezetek saját tevékenységükre vagy akár egy adott projektre is specializálhatják.

Ki akarunk-e térni a cégek, intézmények, állami szervezetek önkéntességhez kapcsolódó CSR-programjaira, avagy sem?

Bár fontosnak és értékesnek tartjuk az önkéntesi motivációk fejlesztését, a munkatársak aktivizálását és a nem civil szereplők társadalmi felelősségvállalását, jelen projekt a civil szervezetek önkénteseinek tevékenységét hivatott segíteni. Kutatási tapasztalatainkat azonban szívesen megosztjuk a fentebb említett szervezetekkel is.

Milyen adatokat tartalmazzon a két kérdőív és az interjúvázlat?

Nem célunk a szervezetek adminisztrációs terheinek növelése, ezért javaslatunk szerint az adatszolgáltatás csupán a legalapvetőbb adatokra korlátozódik:

- külső/fogadó szervezet és önkéntes megnevezése
- az önkéntes munka rövid leírása (később megállapítandó karakterkorláttal)
- az önkéntes munka időtartama (óraszám)

- szervezet és önkéntes elérhetősége (tel és/vagy e-mail és/vagy honlap)

A kérdőívek kitöltésével a szervezetek és az önkéntesek hozzájárulnak a fenti adatok általunk történő felhasználásához. Amennyiben később ezt a szándékukat megváltoztatják, értesítésre töröljük a hozzánk eljuttatott adataikat.

Adatvédelmi okokból úgy véljük, a szervezetek és az önkéntesek új kapcsolatfelvételeik során maguk döntenek el, milyen további információkat (személyes adatok, CV, profiloldal stb.) osztanak meg az őket megkeresőkkel.

### Milyen skálát alkalmazzunk?

A döntés előtt alaposan áttekintettünk többféle skálát, elemezve azok kutatási céljainkra való felhasználhatóságát. Analízisünk egy részét és végeredményét az alábbiakban közöljük.

A skálák a legelterjedtebb attitűdmérési eljárások. Minden skála közös vonása, hogy a vizsgált személynek adott megállapítások közül olyanokat kell választania, amelyek az ő attitűdjét legjobban kifejezik (nagyon...; egyáltalán nem...). A skálák eredményeit ezután általában egy értékelőlapon összesítik, számszerűsítik és elemzik.<sup>16</sup>

### **Thurstone-skála**

Ez a skála az intervallumskálák mintájára készült differenciális skála. Elsősorban kognitív tényezők méréséhez alkalmazzák. Egy tételsorból áll, amelyet előzetes értékelési folyamat során alakítanak ki. Több eljárás is alkalmazható a skálával (páros összehasonlítás, az egyenlőnek tűnő intervallumok módszere, a folyamatos intervallumok módszere), annak érdekében, hogy minél pontosabb mérési eredményt kapjanak.

---

<sup>16</sup> Ld. Mészáros: A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága I.

### Thurstone-skála

Skálaérték (csökkenő sorrendben)	Tételszám	Megállapítások
10,2	1.	Úgy vélem, a vezetés nem következetes
7,4	2.	Nem hiszem, hogy megfelelő a kommunikáció.
6,1	7.	Méltánytalanul vannak elosztva az erőforrások.
5,5	13.	Úgy gondolom, hogy jó a légkör a munkahelyen.
0,5	8.	Szerintem kevés a megfelelő munkaeszköz.
0,1	4.	Véleményem szerint nincsenek pontos célok.

### Likert-skála

A Likert-skála esetén a megkérdezetteknek minden állítással szemben ki kell fejezniük véleményüket, válaszaikat egy 1-5 vagy 1-7 fokú skálán jelölhetik meg. A vizsgálat viszonylag objektív és átfogó képet ad a dolgozók véleményét illetően. Azonban a páratlan számú skálafok miatt fennállhat a közepes értékek felé való erős elhajlás, ha a vizsgált személynek nincs jól kialakult véleménye az adott kérdéssel kapcsolatban, vagy nem akar túl kritikusan értékelni.

### Likert-skála

	Kiváló	Jó	Közepes	Gyenge	Elégtelen
Bérének és egyéb juttatásainak színvonala	5	4	3	2	1
Munkakörülményei	5	4	3	2	1
Kommunikáció a vezetéssel	5	4	3	2	1
Kollégákkal való együttműködés	5	4	3	2	1
Fejlődési lehetőségek	5	4	3	2	1

## Bogardus-skála

A Bogardus-skála az attitűd viselkedési komponensének mérésére alkalmazott módszer, többek között a munkahelyen (általában multinacionális vállalatoknál) jelentkező szociális távolságokat lehet mérni vele. A táblában a véleményünkhöz leginkább közel álló négyzetet kell bejelölni.

### Bogardus-skála

Elismerik a teljesítményemet			X				Nem ismerik el a teljesítményemet
Jó a légkör				X			Rossz a légkör
Támogatják az új ötleteket		X					Nem támogatják az új ötleteket
Egymást segítik az emberek					X		Akadályozzák egymást
Nincsenek személyeskedő viták			X				Sok a személyeskedő vita

A workshop résztvevői a Bogardus- és a Likert-skálát találták a leginkább megfelelőnek, előbbinél hetes, utóbbinál tízes osztással.

### A kérdőívet kompetencia-alapon vagy folyamat-alapon szerkesszük meg?

Abban egyeztünk meg, hogy a kérdőíveket a szervezetnek az önkéntes irányában meglévő elvárásai és az önkéntesnek a szervezet irányába meglévő elvárásai mentén szövegezzük meg. Ez a megközelítés véleményünk szerint a kölcsönös megelégedettségen és a nyílt kommunikáción alapszik, mely egyaránt segíti mindkét fél pozicionálását, fejlődését és további együttműködését.

A szervezet az önkéntesről

A szervezetnek az önkéntesről adandó visszajelzései a motívumokra és a kompetenciákra épülnek. A workshop résztvevői a különbség érzékeltetésére az alábbi definíciók használatában egyeztek meg:

- az önkéntes kompetenciái a szervezet szempontjából: amit a szervezetek általában elvárnak ahhoz, hogy a szervezeti célok teljesüljenek

- az önkéntes motívumai a szervezet szempontjából: ami a szervezetet hajlandóvá teszi az önkéntessel való együttműködésre.

A szituatív vezetés fogalomrendszerével párhuzamba állítva előbbi a képesség, utóbbi a hajlandóság.

<b>KOMPETENCIÁK</b>	<b>MOTÍVUMOK</b>
Kitartás	Lelkesedés
Érzelmi intelligencia	Öröm iránti vágy
Befogadó készség	Megbízhatóság
Kezdeményező készség	Proaktivitás
Mozgósíthatóság	Változatosság iránti vágy
Terhelhetőség	Ambíció
Alkalmazkodó készség	Nyitottság
Együttműködési készség	Közösségi élmény
Felelősségtudat	Társadalmi szerepvállalás
Koncentrációs készség	Tudásvágy

Az önkéntes a szervezetről

A önkéntesnek a szervezetről adandó visszajelzései úgyszintén motívumokra és kompetenciákra épülnek. A workshop résztvevői a különbség érzékeltetésére az alábbi definíciók használatában egyeztek meg:

- a szervezet kompetenciái az önkéntes szempontjából: amit az önkéntesek a szervezetektől általában elvárnak ahhoz, hogy az egyéni célok (pl. képességek kibontakoztatása és fejlesztése) teljesüljenek

- a szervezet motívumai az önkéntes szempontjából: ami az önkéntest hajlandóvá teszi a szervezettel való együttműködésre.

<b>KOMPETENCIÁK</b>	<b>MOTÍVUMOK</b>
Következetesség	Hitelesség
Visszajelzés	Személyes fejlődés lehetősége
Szervezettség	Professzionizmus
Személyes odafigyelés	Emlék, ajándék
Befogadó készség	Közösségi értékek
Céltudatosság	Társadalmi felelősségvállalás
Vezetői készségek	Biztonság
Tudatos image (arculat)	Szimpátia

### Projektterv vázlat

A workshop résztvevői meghatározták a főbb feladatokat, azok felelőseit, a határidőket és a feladatok egymás közti relációját. Mivel több olyan feladat is van, amiben a résztvevők együttműködnek, az áttekinthetőség jegyében ezeket alrészenként (A-B-C) tüntettük fel a vázlatban.

A relációk azt mutatják, mely előzetes feladat határidőre történő elvégzése szükséges a következő feladat megkezdéséhez. A relációk megjelölésének célja a transzparencia elérése abban az értelemben, hogy világosan látsszon egy esetleges elakadás v. határidőcsúszás esetén a beavatkozási pont, a felelősség, valamint a késlekedésnek a többi projektfeladatra (végső soron pedig az egész programra) gyakorolt hatása.

FELADAT	FELELŐS	HATÁRIDŐ	RELÁCIÓ
1. Emlékeztetők elkészítése	A, Belinszki Zoltán	07.31.	
A, Első variáns	Bender Zília	08.03.	
B, Második variáns	Belinszki Zoltán	08.03.	
C, Esetleges különbözőségek tisztázása	Balogh Tibor, Bender Zília, Belinszki Zoltán	08.10.	1.A, B
2. Kérdőív és interjúvázlat megszövegezése a workshop iránymutatásai alapján			
A, Első verzió elkészítése és továbbítása	Belinszki Zoltán	08.05.	1.C
B, Első verzió véleményezése	Balogh Tibor  Bender Zília  bevont szakértők (jog, statisztika, civil terület)	08.10	2.A
C, Pilot verzió kidolgozása és továbbítása a szakértők felé, szakértők véleményezése	Belinszki Zoltán	08.15.	2.B
3. Pilot verzió véleményeztetése civil szervezeti munkatársak részvételével (Otthon Segítünk Alapítvány, Életfa Egyesület)	Balogh Tibor Bender Zília	08.15-09.15.	2.C

B, Pilot verzió értékeléseinek feldolgozása, kérdőív finomhangolása	Belinszki Zoltán	08.15-09.15.	2.C
C, A kérdőívek internetes elérhetőségének biztosítása	Balogh Tibor	08.15-09.15.	2.C
D, Az eredmények feldolgozása és továbbítása	Balogh Tibor	09.18.	3.A, B, C, D
4. A záró tanulmány elkészítése	Belinszki Zoltán	09.29.	3.E
5. Beszámoló elkészítése	Bender Zília	09.30.	4.

## **A pilot kutatás tapasztalatai**

### A lekérdezés nehézségei

Az eredeti elképzelés szerint a workshop résztvevői felvették a kapcsolatot a projekttervben megjelölt civil szervezetekkel, illetve más potenciális partnerekkel. Ez a folyamatem nem várt nehézségeket tartogatott. Volt olyan szervezet, amelynek képviselője megkeresésünkre azt mondta, hogy az általunk elvárt határidő irreális, mert igaz ugyan, hogy az érintett időszakban zajlik egy jelentős számú önkéntes érintő projektjük, ám épp emiatt nincs megfelelő erőforrásuk a kutatás segítésére. (Amikor utólag módosítottuk a határidőt, már lett volna erőforrás a kérdőívek lekérdezésére és az interjúk lefolytatására, de az önkéntesek már nem voltak elérhetők.) Egy másik potenciális partner kijelentette, hogy bár az ötlet jó és a kutatás hasznosnak ígérkezik, anyagi támogatás nélkül nem vesz benne részt, hiszen ez munka, méghozzá nem is kevés. Azt az érvelésünket, hogy az önkéntes tevékenységet támogató kutatás és a teljesítmény-értékelési modell végső soron az önkéntesek és az őket foglalkoztató szervezetek érdekét szolgálja, nem fogadta el. Számos kérdést kaptunk arról, hogyan gyűjtjük az információkat, miként kezeljük a kapott adatokat és kinek a megrendelésére végzünk felmérést.

Csalódásként is megélhetnénk ezeket a bizalmatlanságról tanúskodó reakciókat, ha nem abban az országban élnénk, ahol a census évében az állampolgárok egy része az internetes fórumok szerint még napjainkban is adóhatósági következményektől és titkosszolgálati adatgyűjtéstől tart, ha bekopogtat a számlalóbiztos. Egy rögtönzött workshopon felmértük, milyen okok állhatnak az elutasítások hátterében. Itt kívánjuk megjegyezni, hogy tudomásunk és szándékunk szerint az alábbi felsorolás egyik eleme sem hozható kapcsolatba a projekttervben nevesített szervezetekkel vagy későbbi partnereinkkel. Az okok felsorolása nem tükrözi a gyakoriságot, hiszen erre vonatkozóan nem végeztünk felmérést.

1. Többletmunka hosszú távú haszon helyett

A szervezet számára elsősorban a többletmunka tűnt riasztónak, ami számításunk szerint egy önkéntes esetén nem haladja meg jelentősen az 1 munkaórát. Az ódzkodás oka lehet a kommunikációnk, a túlterheltség vagy a teljesítmény-értékeléshez szükséges kompetenciák valamelyikének elégtelen volta.

## 2. Félelem a lelepleződéstől

A civil szervezetek pályázati finanszírozásának rendszere egyes szervezeteket a valós tevékenység eltúlzására, az eredmények „felpumpálására” és a projektek túltervezésére készítet (pl. egyes pályázati kiírásokban önerőként feltüntethető a szervezet önkéntesei által végzett munka értéke).

Elképzelhető, hogy egy kétoldalú teljesítmény-értékelési rendszer dokumentációja leleplezhetné ezeket a machinációkat, hiszen az önkéntes oldalán egyáltalán nem mutatkozik érdek a fiktív kitöltésre.

## 3. Presztízsveszteség miatti aggodalom

A civil szervezetek sokat nyerhetnek az önkénteseik teljesítmény-értékelésével, ám néhányan érezhetik úgy, hogy az önkéntesek vélemény-nyilvánítása veszélyeket is hordozhat számukra. Amennyiben az önkéntesek egy részének visszajelzése nem feltétlenül pozitív és ez nyilvánosságra kerül, elfordíthatja a szervezettől a támogatók és potenciális partnerek némelyikét. Olyan szervezetek esetében, akik sokat fektetnek kedvező arculatuk kialakításába, egy ilyen scenárió minimális esélye is elég lehet a kutatási együttműködés elutasításához.

## 4. Ódzkodás az újtól

A teljesítmény-értékelés bevezetése profit-orientált szervezeteknél is többlépcsős folyamat. Szervezetfejlesztési tapasztalataink szerint évekig tart, amíg a szervezeti kultúrába beivódik a visszajelzés formalizált módjának használata. A civil szervezetek képzésein ez a témakör ritkán fordul elő, emiatt

némi idegenkedés tapasztalható. A mi tanulságunkhoz tartozik, hogy hasonló projekt tervezésekor hosszabb időtávban kellene gondolkodnunk és/vagy képzési modulokat is hasznos lenne beterveznünk az új ismeretek és módszerek elfogadtatásához (ld. összegzés és útkeresés).

A partnerszervezetek reakcióinak mérlegelését követően úgy döntöttünk, módosítunk a kutatási terven annak érdekében, hogy a kérdőívek „próbaüzeme” egyáltalán megvalósulhasson. A korábban már említett határidő-hosszabbításon túl, töröltük a feldolgozásból a beazonosításra alkalmas adatokat. Ebből adódóan az érintett szervezeteknek nem kellett presztízsveszteségtől vagy lelepleződéstől tartaniuk. Mivel azonban az adatok náluk megtalálhatók, a projektszintű beazonosítás „házi használatra” lehetővé válik.

Számunkra érzékeny veszteséget jelentett ez a döntés, hiszen eredetileg célunk volt a különféle projektek, szervezetek és szektorok összemérése a teljesítmény-értékelés tükrében, mint ahogyan az önkéntesek korának, tapasztalatának, lakhelyének összesítése is szolgálhatott volna értékes eredményekkel. Közös döntésünk meghozatalakor azt tartottuk szem előtt, hogy a módosítások révén a kérdőívek pilot kutatása meg tud valósulni, s a tervezett mintaszám úgyszemint lenne elegendő tudományos igényű eredmények összegzéséhez és következtetések megfogalmazásához.

Partner szervezeteink tehát az általuk kifogásolt részek nélkül, beazonosíthatatlanul, papír alapú kérdőívek helyett online kitöltéssel szolgáltatott adatokat a módosított határidőig. Észrevételeiket szóban tették meg, kérve azok anonim feldolgozását és közzétételét. Emiatt a következő feldolgozás elsősorban az elvárások és kompetenciák megfogalmazására, azok érthetőségére, valamint a kapott eredmények mutatta tendenciák fölvázolására szorítkozik.

A kérdőívek feldolgozásának módjáról

A feldolgozás során több ponton korrigálnunk kellett az eredeti kutatási koncepciót. Az alacsony mintaszám miatt eredetileg sem terveztünk részletes statisztikai elemzést, ám az előző fejezetben említett okok miatt további kompromisszumokra kényszerültünk:

- adatok híján le kellett mondanunk a szervezetek szakterületenkénti (szociális gondozás, környezetvédelem, oktatás stb.) és szervezeti forma szerinti (egyesület, alapítvány stb.) elemzésről
- ugyanilyen okból nem valósíthattuk meg az önkéntesek életkori csoport, lakóhely, iskolai végzettség, előzetes önkéntesi tapasztalat szerinti összevetését sem
- a partner szervezetek kérésének engedve nem számíthattunk szervezeti kérdőív-értékelésre és az esetleges helyi mutációk bemutatására.

Mindezek okán rövid elemzésünk elsősorban az átlagértékekből, a szórás vizsgálatából, valamint a kontrollpontok jelzéseinek összegzéséből áll. Az átlagértékek elemzésével az önkéntes és a szervezet területén meglévő erősségekre, illetve a fejlesztendő területekre próbálunk következtetni. A szórás vizsgálata megmutathatja az eltérő értelmezéseket és az egyes kijelentésekre adott egyértelmű vagy éppen sokszínű válaszokat. A kérdőívbe épített kontrollpontok az értelmezés pontosságára utaló jelzéseken túl a különféle kompetenciák és motívumok összevezetésének lehetőségét kínálják fel.

A workshopon megfogalmazott elvek alapján, jelen elemzés során a kérdőív pilot verziójának szerkesztésekor párhuzamba állított kompetenciákat és motívumokat egymás mellé állítva vizsgáljuk.

Az önkéntesek a szervezetekről

Következetesség-hitelesség

Az önkéntes által elvárt szervezeti kompetencia a hetes skálán mért 2,33-as összesített átlag alatt van (2,2). A nyolc vizsgált kompetencia közül sorrendben a harmadik. A visszajelzések háttérében több tényező állhat. A skála végpontján elhelyezkedő

kijelentés („a szabályok alól voltak kivételek”) utalhat arra, hogy a szervezetnek az önkéntesi tevékenységre még nem voltak kialakított szabályai. Ugyanakkor jelezheti azt is, hogy voltak, de nem minden esetben érvényesültek, vagy akár azt is, hogy külső körülmények között a cél a szabályok felülírásával vált elérhetővé (rugalmasság). Emiatt nem jelenthető ki bizonyosan, hogy ez az érték az önkéntesek csalódottságát vagy éppen elégedettségét fejezi ki. A szórás is jelentős: a hét elemű skála értékei közül öt szerepel a kitöltött kérdőíveken.

Már ezen a ponton beigazolódott a workshop résztvevőinek azon törekvése, hogy a modell ne valamiféle minősítésként szolgáljon. Elsődleges feladata, hogy visszajelzést adjon mindkét fél számára, és megkönnyítse az önkéntes projekt keretében végzett közös munka tapasztalatainak kölcsönös megosztását.

A motívumpárként feltüntetett hitelesség esetében nem számszerű megközelítést alkalmaztunk. Itt – sokkal kisebb szórás mellett – a leggyakoribb válasz a kiemelkedő volt, ezt követte a gyakori. A skála túlsó feléhez közelítő ritkán tapasztalt minősítésből csupán egyet találtunk. Mindezekből arra következtetünk, hogy az önkéntesek hitelességre vonatkozó elvárása a kutatásban részt vevő szervezetek esetében többnyire teljesült.

#### Visszajelzés-személyes fejlődés lehetősége

A visszajelzésre vonatkozó eredmények 3,05-ös átlaga messze alulmarad a többi szervezeti kompetenciáéhoz képest. A válaszadó mintegy harmada érezte indokoltnak a legmagasabb skálaértéket. Ugyanakkor a szórás is itt a legmagasabb: mind a hét elem szerepel a kérdőíveken.

A személyes fejlődés lehetőségénél a kiemelkedő, a gyakori és a ritkán tapasztalt kategóriák hasonló arányban jelennek meg. Egy személy a nem jellemző választ is indokoltnak érezte.

Véleményünk szerint ez a jelzés arra utalhat, hogy ahol működtetik a visszajelzés eszközrendszerét, ott jól működik és erősítheti az önkéntesek lojalitását. Ahol viszont adósak maradnak a visszajelzésekkel, ellentétes hatások érvényesülhetnek. Mindezt persze csak egy olyan kutatás tisztázhatja, ahol mód nyílik a szervezeti és az önkéntesi adatok elemzésére is, különös tekintettel a civil szervezet önkéntesi „fluktuációjára”, illetve a kérdőív kitöltőinek utókövetésére.

### Szervezettség-professzionizmus

A szervezettség tekintetében átlag feletti értékek szerepelnek (2). Az önkéntesek kétharmada jelölte meg az első skálaértéket. A másik szélsőértéket ketten tartották indokoltnak. Alacsony a szórás, a középső értékeket (4, 5) mindössze ketten használták.

Egyetlen önkéntes kivételével párhuzamosságot mutat a szervezettség a professzionizmussal: akik az első értéket jelölték meg a szervezettségnél, a kiemelkedő és a gyakori kifejezéseket használták a professzionizmusnál is, valamint megfordítva.

### Személyes odafigyelés-émlék, ajándék

Hasonló összefüggést mutat a következő kompetencia-motívum páros is. A személyes odafigyelés átlag alatti jelölést kapott (2,55), és akik a legalacsonyabb értéket használták, az emlék, ajándék motívumra többnyire azok adtak kiemelkedő vagy gyakori minősítést.

Figyelemre méltó különbség azonban, hogy az önkéntesi elvárás megjelölésekor két válaszadó kivételével mindenki a skála első felét használta. Még ilyen mintaszám mellett is kijelenthető, hogy az önkéntesek túlnyomó többsége megkapja önkéntesi tevékenysége során azt a személyes odafigyelést, amit igényel.

Az emlékek és ajándékok, mint jelképes figyelmességek számítanak ugyan, de nem befolyásolják alapvetően a személyes odafigyelés érzetét. Több olyan válasz is

érkezett, melyek szerint az önkéntesek emléktárgyak és ajándékok nélkül is maximális elégedettségüket fejezték ki a fogadó szervezetnek.

#### Befogadó készség-közösségi értékek

A befogadó készségre vonatkozóan az átlagosnál jobb visszajelzések érkeztek (2,15). A válaszadó ötféle értéket használtak a hétből (érdekesség, hogy ezúttal is az 5, 6 maradt ki a jelölésből).

A közösségi értékeknél a legtöbben a kiemelkedőt és a gyakort használták, mindössze ketten jelölték meg a ritkán tapasztaltat és egy személy nem válaszolt. Fentiekből arra következtetünk, hogy az önkéntesek döntő többsége megtalálja a helyét az adott civil szervezetben, és az integrálódási folyamat során interiorizálja a közösség értékeit, kialakult normarendszerének alapjait.

#### Céltudatosság-társadalmi felelősségvállalás

A céltudatosság az önkéntesi visszajelzések alapján megegyezik az összesített átlaggal. A válaszadók mintegy kétharmada gondolta úgy, hogy a skála két legalacsonyabb értékével fejezi ki a véleményét. Szórványként a fennmaradt ötből négy érték megtalálható.

Még nagyobb az elfogadottsága a civil szervezet társadalmi felelősségvállalásának. Az önkéntesek 90%-a jelölte meg a kiemelkedő és a gyakori értéket. Nem lehet kizárni annak a vélekedésnek a helyességét, mely szerint a civil szervezetek jelentős része kvázi ösztönösen cselekszik a társadalom érdekében, ami a hozzájuk csatlakozó önkéntesek elismerését váltja ki.

#### Vezetői készségek-biztonság

Az előbbi gondolatmenetet erősítheti az a tény, hogy a vezetői készségekre vonatkozó visszajelzések mintegy 10%-kal az átlag alatt maradtak (2,4). A leggyakrabban használt érték a 2-es, de a szórás a lehető legmagasabb.

A biztonságra adott visszajelzésekben már a kiemelkedő kategória dominál a gyakori ellenében (10:8 arányban), ami azt jelenti, hogy a társadalmi felelősségvállaláshoz hasonló a biztonság, mint motívum teljesülése a civil szervezeteknél végzett önkéntes munka során.

#### Tudatos arculat (image)-szimpátia

A tudatos arculatra adott visszajelzések némiképp jobbak az átlagnál (2,1). A válaszadók inkább a skála első felét használták és egyetlen esetben a másik szélsőértéket.

A szimpátia érték az eddigi legmagasabb: a kutatásban szereplő önkéntesek kétharmada a kiemelkedő kategóriát jelölte meg. Mindezek alapján korai lenne még kijelenteni, hogy az önkéntesek választásában és a későbbi aktivitás tekintetében elsődleges motívum a civil szervezet iránti szimpátia, de az bizonyos, hogy az elsők között szerepel.

#### A szervezetek az önkéntesekről

Összességében, a válaszok értékelésének átlagai alapján azt mondhatnánk, hogy a szervezetek elégedettebbek az önkénteseikkel, mint megfordítva. Igaz ugyan, hogy a számszerű mutatók tekintetében csupán minimális javulás tapasztalható (2,32 a korábban elemzett 2,33-mal szemben), de a szöveges értékelések egyértelműen jobbak az önkéntesek által megjelöltekénél.

Érdekes vonás, hogy a kompetenciák terén sokkal nagyobb a szórás a válaszok között, mint a szervezetnek adott visszajelzések esetében (előbbinél 1,59-től 5,4-ig terjed a sáv, utóbbinál a két szélsőérték 2-3,05).

#### Kitartás-lelkesedés

A kitartásra adott válaszok átlaga (2,04) valamivel magasabb, mint a kompetenciák összesített átlaga. Ez a tendencia három kivétellel minden szervezeti elvárásnál érvényes, ezért a továbbiakban csak a kivételes vagy komoly eltérést mutató elemeknél

jelezzük majd. A hét elemű skálán a kutatásban részt vett szervezetek az első öt elemet használták.

Még kedvezőbb képet mutat a motívumok területe, ahol a legsűrűbben előforduló gyakori válasz mellett csakis kiemelkedő értéket találunk. A számszerű és a szöveges minősítés között olyan kicsi a különbség (előzőnél jellemzően, utóbbinál kizárólag az első két érték a skálán), hogy a párhuzam megvonására való törekvést illuzórikusnak véljük.

EQ (érzelmi intelligencia)-öröm iránti vágy

Az EQ átlaga a teljes kutatást tekintve a legkimagaslóbb (1,59). A válaszadók a skála első négy értékét használták fel. Szöveges válaszok tekintetében ezúttal is az első két elem szerepel, továbbá egyetlen helyen a ritkán tapasztalt.

Az érzelmi intelligencia magas értékei azért sem meglepőek, mert az önkéntesekkel szembeni elvárások között – szakterülettől függetlenül – a legfontosabbak között szerepel. Valódi altruizmus, hiteles önkéntes tevékenység nem képzelhető el EQ nélkül.

Befogadó készség-megbízhatóság

Fontos tisztázni, hogy a befogadó készség alatt a kérdőív összeállítói nem ugyanazt értették a szervezet és az önkéntes esetében. Amíg előbbinél az önkéntes személy integrációja állt a fókuszban, az önkéntesnél egyaránt tartalmazza a szervezet értékei iránti nyitottságot, a feladatok elfogadását és a szabályok betartását.

A számszerűsített értéknél ebben az esetben is magasabb eredményt hozott a szöveges értékelés. A partnerszervezetek az első öt számértéket választották ki, a motívumok esetén pedig a kiemelkedő és a gyakori megállapítások mellett egyetlen ritkán tapasztalt szerepelt.

Kezdeményező készség-proaktivitás

A kezdeményező készség valamivel alacsonyabb értéket mutatott az átlagnál (2,5). Ezen a területen a szórás a lehető legnagyobb volt. A szöveges részben négy értéket használtak a válaszadáskor, a skála két-két szélén.

A kérdőív szerkesztésekor kisebb vita alakult ki arról, hogy a befogadó készség vagy az alkalmazkodó készség és a proaktivitás mennyiben tekinthető egymás komplementerének. Végül abban egyeztünk meg, hogy a pilot eredményei mutatják majd meg a feltételezett összefüggés jelenlétét vagy elméleti voltát. A kis mintaszám alapján is egyértelműen kijelenthető: az önkéntes részéről pl. a szervezet szabályainak elfogadása nem jelenti a proaktivitás hiányát és megfordítva.

Mozgósíthatóság-változatosság iránti vágy

A két kifejezés párosítása első látásra szokatlannak tűnhet. Magyarázata érdekében a motívum eredeti megfogalmazásához kell visszanyúlnunk. Az önkéntességről szóló forrásanyagok tanulmányozása alapján arra jutottunk, hogy az önkéntes tevékenységre – miként a magyar társadalomra általában – a területi mobilitás alacsony szintje jellemző. A workshopon e fogalom kiterjesztésére alkalmaztuk a változatosság iránti vágyat, mint motívumot.

A mozgósíthatóságról szóló visszajelzések átlaga messze elmarad az átlagtól: a hetes skálán 5,41. A visszajelző szervezetek mindössze húsz százaléka választotta a skála első felének értékeit és majdnem fele a másik szélsőértéket. Minden érték szerepel a megadott válaszok között. A motívumoknál sem jobb a helyzet: a kiemelkedő és a nem jellemző választ ugyanannyi szervezet (6-6) jelölte meg.

Fentiek alapján joggal állítható, hogy ha van Achilles-sarka a magyarországi önkéntességnek, akkor a mozgósíthatóság (s vele a mobilitás) mindenképpen az. Olyan szervezeteknél is gondot jelent egy-egy vidéki akció önkéntes-toborzása, ahol több száz aktív önkéntes szerepel az adatbázisban. Ide tartozó adat, hogy amennyiben elfogadjuk a 2004-es kutatás 1 millióra becsült önkéntesi létszámát, a tevékenység szintén publikált havi rendszeressége már aligha tekinthető reálisnak. Ellenkező esetben ugyanis – napi 3.000 Ft átlagos munkaértékkel kalkulálva – az önkéntesség

éves szinten mintegy 36 milliárd forintos támogatást jelentene a társadalomnak. Ez olyan magas összeg, aminek látszania kellene az önkéntesek szakterületének helyzetén, célcsoportjainak életminőségén. Ha pedig ezt a gondolatmenetet összekötjük a mobilitás hiányára utaló egyértelmű jelekkel, a fenti mérték némiképp eltúlzottnak látszik.

### Terhelhetőség-ambíció

Az átlagnál egy kicsivel gyengébb számszerű minősítés (2,45) értelmezésünk szerint arra is utal, hogy érdemes volt különválasztanunk a mobilitásra és a terhelhetőségre vonatkozó kijelentéseket. A partnerszervezetek a skála első öt értéke közül választottak. A 4-es érték ebben a témában az 1-es után a második leggyakoribb elem volt.

A szöveges válaszok már nem mutattak ekkora szórást: kivétel nélkül a skála két első értéke, a kiemelkedő és a gyakori között oszlottak meg.

### Alkalmazkodó készség-nyitottság

Az alkalmazkodó készségre vonatkozó visszajelzések átlag feletti. A válaszadók a hét értékből ötöt használtak fel. Szöveges válaszokat tekintve a nyitottságra a kiemelkedő és a gyakori elemek mellett két ritkán tapasztalt érték is feltűnik.

### Együttműködési készség-közösségi élmény

Az együttműködési készségre adott számszerű visszajelzések lényegesen meghaladják az átlagot (1,64). Itt a legalacsonyabb a szórás: minden visszajelző szervezet a skála első három eleméből választott, csökkenő gyakorisággal.

A közösségi élmény motívumára adott szöveges értékek megerősítik ezt a véleményt. Ez a visszajelzés tartalmazza a legtöbb első és második értéket a felmérés egészét tekintve. Mindez megerősíti azt a bevezető részben megfogalmazott hipotézist, mely szerint az önkéntesség egyik mozgatórugója a másokkal való közös munka, az együttműködés élménye. Aki számára ez fontos motívum, annak magától értetődő a közösségért való tenni akarás szándéka is.

## Felelősségtudat-társadalmi szerepvállalás

Az előző fogalompáréhoz hasonló (számszerűségében megegyező, szöveges elemeiben kisebb eltérést mutató) visszajelzések szintén az önkéntesek alapmotívumaiból eredeztethetők. Annak ellenére állítjuk ezt, hogy a társadalmi szerepvállalásról szóló visszajelzésben már feltűnik a nem jellemző és a ritkán tapasztalt kategória is. Különbség a szórásban is alig található: míg az előzőnél három, itt négy értékből választottak a szervezetek.

## Koncentrációs készség-tudásvágy

A koncentrációs készség szintén átlag feletti számszerű eredménnyel bír, ám a tudásvágy szöveges értékelése ennek alatta marad. Érdeemes kideríteni, mi állhat a meglepő eredmény háttérében. Lehetséges, hogy a megszerzhető tudás és tapasztalat mégsem motiválta annyira a kutatásban részt vett szervezetek önkénteseit, mint ahogyan az is, hogy a kérdőív végére szerkesztett elvárás és motívum a korábbi kiemelkedő eredmények miatti öntudatlan kompenzálására törekvés áldozata. A választ egy nagyobb mintaszámú, adatsorokkal és interjúkkal kiegészített felmérés adhatja meg.

## Összegzés és útkeresés

A modell kidolgozása még messze nem ért véget. A pilot kérdőív kis mintaszámú lekérdezésének tapasztalatai alapján több elemet, felvetést, megfogalmazást és szerkesztési elvet érdemes újragondolni. Semmiképp sem javasoljuk azonban jelentősebb módosítások elvégzését egy legalább 100 fős mintakutatás előtt, ugyanis több befolyásoló hatás (pl. kizárólag egy skálaértéket használata, erősen ellentmondásos értékek jelölése, rutinszerű kitöltés) torzíthatta el az eredményeket kisebb-nagyobb mértékben.

A további fejlesztés optimális elvégzéséhez véleményünk szerint a következő lépések szükségesek:

1. Értékelő workshop alkalmával jelen tanulmány feldolgozása a korábbi workshop résztvevőivel, a partnerszervezetek képviselőivel és néhány válaszadó önkéntessel.
2. A partnerekkel együttműködve konkrét akcióterv kidolgozása a kérdőívek népszerűsítésére a civil szervezetek és önkénteseik körében.
3. Kisebb módosítások után a modell iránt érdeklődő civil szervezetek önkéntesekért felelős munkatársainak képzése (előismeretek, adatkezelés, kitöltési útmutató, interjútechnikák). Megfelelő eljárások kidolgozása az adatok (szervezet, önkéntes) helyi kezelésének és központi összevethetőségének biztosítására.
4. Legalább 100 fős kutatás elvégzése a kérdőívekkel és az időközben kidolgozott interjúvázlatokkal, majd a tapasztalatok összefoglalása záró tanulmány formájában.

5. A kérdőívek elérhetőségének biztosítása bárki számára, internetes kitöltési lehetőséggel, kiegészítő szolgáltatásként egy országos önkéntesi adatbázis létrehozásával.

## Irodalomjegyzék

1. Latin-Magyar értelmező kéziszótár
2. Czike Klára: Lakossági adományok és önkéntes munka, 1993.
3. <http://www.oka.hu/>
4. Czike – Kuti: Lakossági adományok és önkéntes tevékenységek, Nonprofit Kutatócsoport Egyesület, 2005.
5. <http://www.unesco.hu/unesco-www-unesco-org/napok-evek/nemzetkozi-napok-evek/nemzetkozi-napok>
6. [www.onkentesseg2011.hu](http://www.onkentesseg2011.hu)
7. [www.onkentes.hu](http://www.onkentes.hu)
8. <http://www.europa.eu/volunteering>
9. [www.wikipedia.hu](http://www.wikipedia.hu)
10. <http://www.szegenygondozo.ofm.hu>
11. [http://www.onkenteszala.hu/files/onkentessegMo\\_konfkotet.pdf](http://www.onkenteszala.hu/files/onkentessegMo_konfkotet.pdf)
12. <http://www.eurodesk.hu/evs>
13. Nonprofit szervezetek Magyarországon, 2006 KSH
14. Kiáltvány az Európai Önkéntes Tevékenységről, Európai Önkéntes Központ (Centre Europeen du Volontariat, CEV), 2006
15. <http://www.euractiv.hu/>
16. <http://www.eu2011.hu/hu/hir/onkentesseg-europai-eve-2011>
17. Czike - Bartal: Nonprofit szervezetek és önkéntesek – új szervezeti típusok és az önkéntes tevékenységet végzők motivációi, 2004.
18. Mészáros: A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága I., Z-Press Kiadó Kft., Budapest, 2006