

STÖ'LER İÇİN GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ REHBERİ

ÖZEL SEKTÖR GÖNÜLLÜLER DERNEĞİ

Genişletilmiş 2. Baskı



Hazırlayan

Özel Sektör Gönüllüleri Derneği



Özel Sektör Gönüllüleri Derneği

www.osgd.org

İllüstrasyonlar

Ferit Avcı

Grafik Tasarım

Banu Çetintaş

Düzelti

Ayşegül Kanat

Yayıma Hazırlayan

Gamze Göker

Hazırlık ve Baskı

Fersa Matbaacılık Ltd. Şti.

Ostim 36. Sokak 5/B-C Yenimahalle/ANKARA

Tel: (312) 386 17 00 • Faks: (312) 386 17 04

EKİM 2009, ANKARA

Bu yayının içeriğinden yazarı sorumlu olup, hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtır olarak algılanmamalıdır.

STÖ'LER İÇİN GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ REHBERİ

1) Gönüllülük Nedir? Bireye Neler Kazandırır?	4
2) Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülük	5
3) Gönüllüler Neden Önemlidir?	6
4) Gönüllü Yönetimi Nedir?	6
a) Gönüllü İş Tanımı	7
b) Gönüllü Kazanma	9
c) Gönüllü Oryantasyonu (Yönlendirmesi)	11
d) Gönüllü Eğitimi	12
e) Gönüllü Motivasyonu	13
i) Ödüllendirme ve Onurlandırma	15
ii) Bilgi ve İletişim	16
iii) Başarı	16
iv) Güven	16
f) Gönüllü Değerlendirme	18

1 GÖNÜLLÜLÜK NEDİR? BİREYE NELER KAZANDIRIR?

Gönüllülük, bir bireyin maddi karşılık ve başka bir çıkar beklentisi içinde olmadan; ailesi ya da yakın çevresi dışındaki bireyler için; toplumun yararına olduğu düşünülen bir hedefe ulaşmak için; kendi isteği ile veya ihtiyaç doğrultusunda, toplumsal girişim bünyesinde yer alarak ya da bir sivil toplum örgütünde (STÖ) sürdürdüğü faaliyetler olarak tanımlanabilir.

Gönüllülük bireylere bilgi, deneyim, enerji, hoşgörü, paylaşımcılık, profesyonel yaklaşım, sorumluluk üstlenme gibi nitelikler kazandırır. Gönüllülükte bireyler bir kazanç beklentisinde bulunmamalarına rağmen, en büyük kazanımları edindikleri yetkinliklerdir.



GÖNÜLLÜLÜĞÜN BİREYE KAZANDIRDIKLARI:

- Haz ve manevî zenginleşme:** Gönüllü, gerçekleştirdiği faaliyet sonunda edindiği yaşam deneyiminin yanı sıra, haz ve manevî zenginlik elde eder.
- Özgüven gelişimi:** Bireyin kendini gerçekleştirme ihtiyacı ile başladığı ve kendini yararlı hissettiği bir ortamla, özgüvenin artması arasında, paralellik olacaktır. Özellikle, henüz öğrenci olan, meslek yaşamına atılmamış ya da profesyonel yaşamdan uzak, toplumsal bir projede deneyimi olmayan vb. bireyler için, bir STÖ bünyesinde diğer gönüllü ve profesyonel ekiple birlikte çalışmak, bireyin başka toplumsal projelerde kendine güveninin artmasını sağlayacaktır.

- c. Ekip çalışması becerilerinde artış:** Daha evvel bir iş tecrübesi olsun ya da olmasın, gönüllülük çalışmaları sonunda iş bölümü yapma, işbirliği içinde başarı sağlama gibi becerilerinin gelişimi izlenebilecektir. Ekip içinde daha geniş sorumluluklar üstlenen bireyler ise, bu süreçte liderlik niteliklerini geliştirebilecektir.
- d. Toplumsal konum, yeni bir çevre ve arkadaşlıklar:** Bireylerin gönüllülük çalışmaları ile edindikleri yeni çevre hiç şüphesiz sosyal yaşamlarının da gelişimine olumlu katkıda bulunmaktadır. Bu gelişim gönüllülerin toplumsal rollerinin değişmesine, gelişmesine yardım eder. Gönüllülük çalışmaları ile edinilen yeni dostluklar, iş, okul ve aile yaşamının yanı sıra yepyeni bir sosyal çevre oluşturacaktır.
- e. Yeni ilgi alanlar:** STÖ'nün çalışma sahası ya da gönüllünün dâhil olduğu etkinlik, daha önce hiç tanımadığı bir sahaya adım atmasını, hatta yeni iş olanakları ve uzmanlık alanları sağlayabilir.

BİREYLER NEDEN GÖNÜLLÜ OLUR?



- Becerilerimizi paylaşmak,
- Sosyalleşmek,
- Toplumsal bir ihtiyaca aktif bir katılımcı olarak çözüm bulmak,
- Belirli bir konuda deneyim elde etmek,
- Toplumsal sorumluluğu yerine getirmek,
- Kendini iyi hissetmek,
- STÖ'nün insan kaynağı ihtiyacını karşılamak,
- Parasal desteğin bir alternatifi olduğu için,
- Sosyalleşmek için,
- Yeni bir çevre ve toplumsal konum edinmek, sayılabilecek başlıca nedenlerdir.

2 SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA GÖNÜLLÜLÜK

Bir STÖ'nün geniş bir gönüllü tabanına sahip olması, misyonu doğrultusunda çalıştığı, alanını iyi tanıdığı, bu alanda yarattığı farkı iyi anlatabildiği ve başkaları tarafından da sahiplenilmiş olduğu anlamına gelir. STÖ içinde üyeler, bağışçılar ve gönüllüler, kuruluşun profesyonel çalışanını destekleyen önemli bir güçtür. Bu gücün artması STÖ'nün çalışma alanında büyümesi demektir.

Geniş ve nitelikli bir gönüllü tabanı, STÖ'nün parasal olanaklarıyla belki de hiçbir zaman sahip olamayacağı bir insan kaynağını maddî bir harcama yapmadan kullanabilmesi demektir. STÖ'ler için gönüllü gücünü kullanabilmek önemli bir beceridir. Bu beceri STÖ'yü gerçekten sivil ve toplumsal kılar.

Gönüllüler aynı ve maddî kaynaklara ulaşılmasından, yönetime destek olmaya; toplumda katılımcılığın özendirilmesinden, kuruluşun başarısının ve hizmetlerinin yayılmasına kadar çok farklı işlevler üstlenebilir.

3 GÖNÜLLÜLER NEDEN ÖNEMLİDİR?

STÖ'lerin hangi konularda ve ne tür becerileri olan gönüllülerin desteğine ihtiyaç duyduklarını tespit etmeleri önemlidir. Bu saptama gönüllü yönetiminin ilk adımı olacaktır.

- STÖ'nün gönüllülerden destek alması kurumun başarısının göstergesidir.
- STÖ'nün gönüllülerle çalışması kurumun tanınırlığını artırır, hizmet ve çalışmalarının toplum tarafından görülmesini sağlar. Gönüllüler STÖ ile toplum arasında köprü görevi görür.
- Gönüllüler, STÖ'nün hizmetlerinin daha etkili olmasını sağlar.
- STÖ'lerin kısıtlı bütçelerle ve güçlkle yürüttükleri projeler, gönüllülerin desteğiyle hayata geçirilebilir.
- Gönüllülerin verdiği destek, STÖ'lerde profesyonel olarak çalışan ekip için de motivasyon sağlar.
- Konusunda uzman olanların, eğitim seviyesi yüksek ve/veya proje konusunda deneyim sahibi kişilerin, gönüllü olarak katılımı STÖ'lerin çalışmalarındaki verimliliği, etkiyi ve çalışma kalitesini olumlu yönde etkiler.

4 GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ NEDİR?

Buradaki yönetim kavramı, klasik bir işveren-çalışan ilişkisindeki hiyerarşi çerçevesinde düşünülmemelidir. Gönüllü yönetimi, hem gönüllüler hem de STÖ açısından ilişkinin en verimli biçimde yürütülmesi amacıyla bir iletişim ve geri-bildirim temeline oturtulmuş, yönetim anlayışı ile yürütülen bir süreçtir.

STÖ'lerde etkin bir gönüllü yönetimi, STÖ'nün gönüllülerle uzun vadeli ve her iki taraf için de en fazla yararı sağlayacak şekilde çalışmasını sağlar. Gönüllü yönetimi, stratejik bir planlama yardımıyla sürdürülebilir bir gönüllülük programına dönüşebilir.

Her kuruma özel bir gönüllü veritabanının oluşturulması gönüllü yönetiminin temelini oluşturacaktır. Gönüllüler ile ilgili bilgilerin düzenli olarak tutulması ve sürdürülebilir iletişimin sağlanması için bu veritabanı düzenli olarak tutulmalıdır. Gönüllü veritabanının kuruma sağlayacağı bir diğer önemli bilgi, kurum ya da proje özelinde gönüllü sayısının belirlenebilmesi, kaç gönüllünün ne kadar süre çalıştığına saptanması ve ne kadar gönüllünün kazanıldığı ya da kaybedildiği bilgisinin tutulabilmesidir.

Gönüllü yönetiminin başarılı olması, etkin bir koordinasyona bağlıdır.

STÖ'de, gönüllülerle ilgilenecek (görev tanımı gönüllü destek gücünün koordinasyonu esas alınarak yapılmış profesyonel ya da gönüllü) bir "gönüllü koordinatörü"nın bulunması, sağlıklı bir gönüllü yönetiminin en önemli unsurudur.

Başarılı bir gönüllü koordinatörü;

- İnsan kaynakları yönetimi,
- Halkla ilişkiler/pazarlama,
- İletişim,
- Kaynak geliştirme,
- Toplumu geliştirme,
- Eğitim ve kalkınma,
- Yönetsel beceri gibi konularda bilgi ve deneyime sahip olmalıdır.

GÖNÜLLÜ YÖNETİMİNİN ADIMLARI

a) GÖNÜLLÜ İŞ TANIMI

STÖ gönüllü arayışına geçmeden evvel ilk olarak “Gönüllü İş Tanımı”nı yazılı hale getirmelidir. Bu kimi zaman genel işleyişi destekleyecek bir alanda olabileceği gibi, belirli bir proje için de olabilir. Gönüllüler belli bir çağrı üzerine kuruma gelebilirler ya da kendi istekleri ile herhangi bir işi yapmak için kuruma başvurabilirler. Kimi zaman da kendi uzmanlıklarını, bilgi ve birikimlerini paylaşabileceklerini düşündükleri için kurumlara başvurabilirler. Bu gibi başvurularda o anda yerleştirme yapılacak bir alan bulunamasa bile uzun vadede gönüllünün dâhil olmasını sağlayacak yollar denenebilir. Bu durumun gönüllü ile açıkça paylaşılması uzun vadede iletişim sürdürülmesi için önemli olacaktır.

Ayrıntılı ve açık iş tanımları ile gönüllülere daha etkin bir destek sunabilir. Doğru tasarlanmış bir iş tanımı gönüllüye birçok bilgi ve beceri de kazandıracaktır.

GÖNÜLLÜ İŞ TANIMI ÖRNEĞİ

- > Gönüllü işin adı,
- > Gönüllü işin amacı ve hedefleri; gönüllünün yapacağı çalışmanın kime nasıl bir yarar sağlayacağı?
- > Yapılan çalışmanın sonucunda sağlanacak olan yarar ve yaratılacak olan değişim,
- > Yürütülecek etkinlikler,
- > Çalışmanın tahmini süresi ve tamamlanacağı zaman,
- > Gönüllünün ne kadar zaman ayırmasının beklendiği,
- > İhtiyaç duyulan beceriler,
- > Temel sorumluluklar, yapılacak işte gönüllülerden beklenen tutum ve davranışlar, proje süresince gönüllünün hizmet verdiği kitle ile ilişkilerinde dikkat etmesi gereken noktalar,
- > Gönüllüye sağlayacağı yararlar,
- > Eğitim ve destek planı: Gönüllülerin hangi eğitimi almaları gerekiyor, eğitim ne zaman, nerede, kim tarafından verilecek ve bu çalışma süresince, gönüllü ihtiyaç duyduğu takdirde kimden ne tür danışmanlıklar alabilecek?

Örnek Gönüllü İş Tanımı:

Kültür Bilincini Geliştirme Vakfı, Kültür Karıncaları Projesi Gönüllüsü

İlköğretim okullarının 6. sınıf öğrencilerinde kültür bilincinin gelişmesini sağlayacak ve dünya kültür başkentlerinden biri olan İstanbul'un kültürel değerlerini içselleştirecek bir eğitim modeli olan Kültür Karıncaları Projesi Gönüllüleri İş Tanımı:

İşin Adı: Kültür Karıncaları Projesi Gönüllüsü

Gönüllü Profili: Üniversite mezunu/öğrencisi genç gönüllüler, özel sektör çalışanları

Kültür Gönüllülerinin Görev Dağılımı ve Görev Tanımları:

Kültür Gönüllüleri Koordinatörü: Çalışmanın eşgüdümsel biçimde yürütmesini ve proje sorumluları ile takım kaptanları arasındaki iletişimi sağlar.

Okul Takımı: Projede yer alan her okul için oluşturulan Kültür Gönüllüleri çalışma grubudur.

Takım Kaptanı: Okulda, projenin kurallara uygun olarak yürütülmesini, uygulanmasını ve sonuçlandırılmasını sağlar. Eğitim çalışmasının görev dağılımını ve koordinasyonunu yapar. Etkinlik öncesi gönüllülerin sınıflarını/gruplarını/görevlerini ismen belirler. Herhangi bir sorunda, eksik görülen ya da değişiklik yapılması gereken konularda proje sorumluları ile iletişimi sağlar.

Anlatıcı: Eğitim çalışması öncesi okulda çocuklara o gün gidilecek yerler hakkında açıklama yapar. Alan çalışmasında eğitim yapılacak mekânlar hakkında çocukları bilgilendirir. Anlatımında çocukların algılayabilecekleri şekilde masal, öykü ve efsanelere de yer verir.

Eğitici: Eğitim çalışması sırasında çocukların planlanan etkinlikleri yapmalarına yardımcı olur. Bu etkinlikler sırasında çocukları motive eder, yönlendirir. Temponun düştüğü ve algılamamanın zayıfladığı durumlarda grubu tekrar toplayacak müdahaleler yapar. Gerekli durumlarda çocukların etkinliklerine dâhil olur.

Lojistik: Kültür çalışması ile ilgili malzemelerin sorumluluğunu taşır, eğitici ve anlatıcı ile sürekli iletişim içinde olup onlara gerekli desteği verir. Kültür çalışması için hazırlanmış olan form, kâğıt-kalem, yaka kartı, sağlık malzemeleri vb. gerektiğinde temin eder. Yemeklerin taşınması ve dağıtımının yapılmasını sağlar. Giriş biletleri vb alır.

Fotoğrafçı: Çocukların dikkatini çekmeden, etkinliğe katılan tüm sınıfları kapsayacak biçimde çekim yapar, çekilen fotoğrafları "okul-sınıf-etkinlik-tarih" kodlaması ile arşivler, CD halinde vakfa teslim eder.

Raportör: Eğitim çalışması sırasında çocukların gösterdikleri tepkileri, ifade ettikleri duygu ve düşüncelerini not alır. Etkinliklerde temponun düştüğü veya yükseldiği kısımlara dikkat eder. Genel olarak eğitim çalışması sırasında yaşanan dikkat çekici noktalar varsa saptar. Tüm hususları rapor haline getirerek vakfa iletir.

Projenin Gönüllülere Katkısı:

Sivil toplum örgütlerinde çalışma ilkelerini öğrenmeleri,
Sosyal sorumluluk duygularının gelişmesi,
Liderlik vasıflarını öğrenmeleri,
Proje oluşturma ve yürütmede deneyim kazanmaları,
Kendi değerlerinin farkına varmaları,
Bir yandan kendilerinin model olacakları çocukları kültürel değerler eşliğinde eğitirken
diğer yandan kendilerinin de bu kültürel değerleri tanıyıp benimsemeleri
Proje sonunda katılım sertifikası.

Gönüllü Değerlendirme: Çocuklardan alınan geri bildirim formları, gönüllülerin proje sonunda doldurduğu değerlendirme formları değerlendirme yöntemi olarak kullanılmaktadır.

Ölçme-değerlendirme: Çocuklara proje başlamadan önce ve proje bitiminde anket uygulanarak projeden kazanımları istatistiksel olarak saptanmaktadır.

Eğitim: Projeye katılan gönüllülerin alması gereken eğitimler; Proje Modül Eğitimi (kültürel alanlara ve projenin akışına ilişkin eğitim), Genel İletişim Eğitimi, Çocuklar ile İletişim Eğitimi

Zaman: Gönüllülerden 1 yıl boyunca 3 etkinliğe stajyer sonra da en az 3 etkinliğe asil gönüllü olarak katılmaları beklenmektedir.

b) GÖNÜLLÜ KAZANMA

Bir STÖ'nün, en önemli kaynağı insandır. Kurumun misyon, vizyon ve hedefleriyle tutarlı olarak hizmet verecek gönüllüleri bulabilmesi, insan kaynaklarının doğru değerlendirilmesine bağlıdır.

Gönüllülerin bulunmasını ve kurumda çalışma süreçlerini iyi yönetmek; gönüllünün bulunacağı kaynağın doğru belirlenmesi, beklentilerin net verilmesi ve çalışılacak gönüllünün doğru değerlendirilmesi gönüllü kazanma sürecini oluşturur. Kurum çalışanlarının, gönüllünün çalışması ile ilgili bilgilendirilmesi, gerekli oryantasyonun (yönlendirmesinin) verilmesi kazanılan gönüllünün kuruma bağlılığını artıracaktır. Kurum ve iş tanımına göre gönüllüye bir deneme süresi verilmesi süreç içinde her iki taraf içinde yönetimi kolay bir ilişki sağlar.



BİR STÖ'DE GÖNÜLLÜ TÜRLERİ

- > Uzun dönemli gönüllüler
- > Kısa dönemli gönüllüler
- > Özel sektörde çalışan gönüllüler
- > Üniversite Öğrencileri
- > Gönüllülük konusunda deneyimli gönüllüler
- > Günlük gönüllüler
- > Emekli gönüllüler
- > İşsiz gönüllüler
- > Ücretli gönüllüler

Gönüllüler bilgi, beceri ve birikimleri sayesinde toplumsal ihtiyaçları belirleme ve çözümünde önemli rol oynayabilirler. Gönüllü kazanmanın ön koşulu etkili bir iletişimdir. STÖ'nün projeleri ve ihtiyaç duyduğu gönüllü gücü çeşitli kaynaklarda duyurulmalıdır. İnternet sitesi, üniversiteler, şirketler, eğitim programları, kitle iletişim araçları, doğrudan postalama gibi yöntem ve alanlar kullanılabilir.



İDEAL BİR GÖNÜLLÜNÜN TEMEL NİTELİKLERİ

- > Bireysel sorumluluk
- > Sosyal sorumluluk
- > Ekip çalışmasına yatkınlık
- > İletişim becerisi
- > Farklı kültürlere uyum sağlayabilme
- > Eleştiri-özeleştiri mekanizmasını uygulayabilme
- > Yeniliklere açıklık
- > Araştırmacı olmak
- > Paylaşımçı olmak





c) GÖNÜLLÜ ORYANTASYONU (YÖNLENDİRMESİ)

Gönüllü, STÖ'ye destek vermeye başladığında, hem STÖ hem de gönüllünün görev alacağı program, gönüllü koordinatörü tarafından ayrıntılı olarak paylaşılmalıdır.

Kurumun yönlendirme içeriği şu konuları kapsamalıdır:

- > Kuruluşun geçmişi,
- > Misyonu (amacı),
- > Hedefleri,
- > Program ve hizmetleri,
- > Gelecek planları,
- > Organizasyon yapısı
- > Profesyonel ekip
- > Hizmet kapsamı
- > Projeler,
- > Diğer kuruluşlarla işbirlikleri,
- > İşleyişi ve yasal çerçeveleri,
- > Kurumun gönüllü politikası,
- > Eğitim,
- > Ekip ile tanıştırma, başka kurumlara/mekânlara ziyaret



Gönüllü yönlendirmesi için gerekebilecek sunum yöntemleri ve araçları arasında, birebir ya da topluluğa yönelik sunumlar, video gösterimleri, varsa yönlendirme el kitabı vb. sayılabilir.



STÖ PERSONELİ VE GÖNÜLLÜLER ARASINDAKİ İLİŞKİ

Başarılı gönüllü yönetiminin önemli koşullarından biri, profesyonel ekip ile gönüllü işgücü arasında denge kurulabilmesidir. Profesyonel ekibin, gönüllüye yaklaşımı, gönüllünün devamlılığı açısından önemlidir. Personel, gönüllülerin verdiği hizmetin “gönüllü” olduğunu unutmamalıdır. Kurum içinde gönüllülerle ilişkiler hiyerarşiden uzak, empatiye dayalı olmalıdır. STÖ içindeki her bölüme yönelik gönüllü işi olabileceğinden, gönüllülerin sağlayacağı yararı tüm ekibin kavraması, gönüllülerle çalışma konusunda bilinçlenmesi işbirliğinin verimini artıracaktır.

Gönüllü koordinatörü, bu uyum için; gönüllüye ihtiyaç duyan ekibin, gönüllüler için iş tanımlarını yapmalarını, yönlendirme ve eğitimlere katılmalarını, gönüllü yönetimine destek vermelerini sağlamalıdır. Koordinatör, gönüllülerle etkin çalışan personeli ödüllendirmek gibi yöntemler izleyebilir.

Diğer yandan gönüllüler de STÖ ekibinin profesyonel çalışanlar olduğunu unutmamalıdır. Gönüllü ve ekip iletişimi konusunda gönüllüden geri bildirim almak da faydalı olacaktır.

d) GÖNÜLLÜ EĞİTİMİ

STÖ’lerde çalışmaya başlayacak olan gönüllüler, özellikle destek verecek alanlarına bağlı olarak bir eğitimden geçmelidirler. Eğitimler gönüllünün rol alacağı projeye uygun olarak hazırlanmalı, gönüllünün bilgi birikimine ve kuruluşa destek vereceği konuya bağlı olarak zenginleştirilmelidir. Örneğin çocuklar ile çalışan bir kurumda gönüllü olacak bireyin genel iletişim eğitiminin yanı sıra mutlaka çocuklar ile iletişim eğitimi de alması uygun olacaktır. Yine sağlık alanında çalışan bir başka gönüllünün gerekli sağlık bilgilerini alması, gönüllü işini donanımlı olarak sürdürmesini sağlayacaktır.

Gönüllü eğitiminde belirli zamanlarda farklı içerikler tekrarlanabilir. Elbette süresi, konu ve içeriğine göre değişim gösterecektir.

İhtiyaca bağılı olarak ayrı başlıklar altında da verilebilir:

- STÖ/ Kurum bilgisi,
- Gönüllülerin iş tanımları, hak ve sorumlulukları,
- Proje tanıtım (projenin oluşum gerekçesi ve aşamaları, hedefleri, hedef kitle, süresi vb.) içeriği,
- Proje eğitimi (Ne - Nerede - Ne zaman - Nasıl?),
- Proje için gerekli becerileri kazandırmaya yönelik eğitimler (Örneğin; gönüllü öğretmenlik yapacak ise sınıf yönetimi eğitimi, çalışılacak dezavantajlı gruba yönelik iletişim eğitimleri vb.)
- Gönüllülük sürecinde karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri.

Gönüllü eğitimlerinde gönüllülerin farkındalık kazanmaları, ortak bir dil belirlenmesi, empatilerinin artması önemli getiriler olacaktır. Eğitimlerin süresinin ve içeriğinin iyi planlanması ve mekânın uygun olarak seçilmesi de diğer önemli ölçütlerdir. Ayrıca gönüllülere her zaman yararlanabilecekleri kitap, makale, konuya ilişkin bilgi notları vb. verilebilir.

Gönüllülerin, buldukları kurum ya da proje nedeniyle iletişime geçebilecekleri medya ve diğer üçüncü taraf (third party) ile ilişkilerinde dikkat etmeleri gereken kurallar, konular ve izlenecek yöntemler de gönüllülere eğitim kapsamında anlatılmalıdır.

e) GÖNÜLLÜ MOTİVASYONU

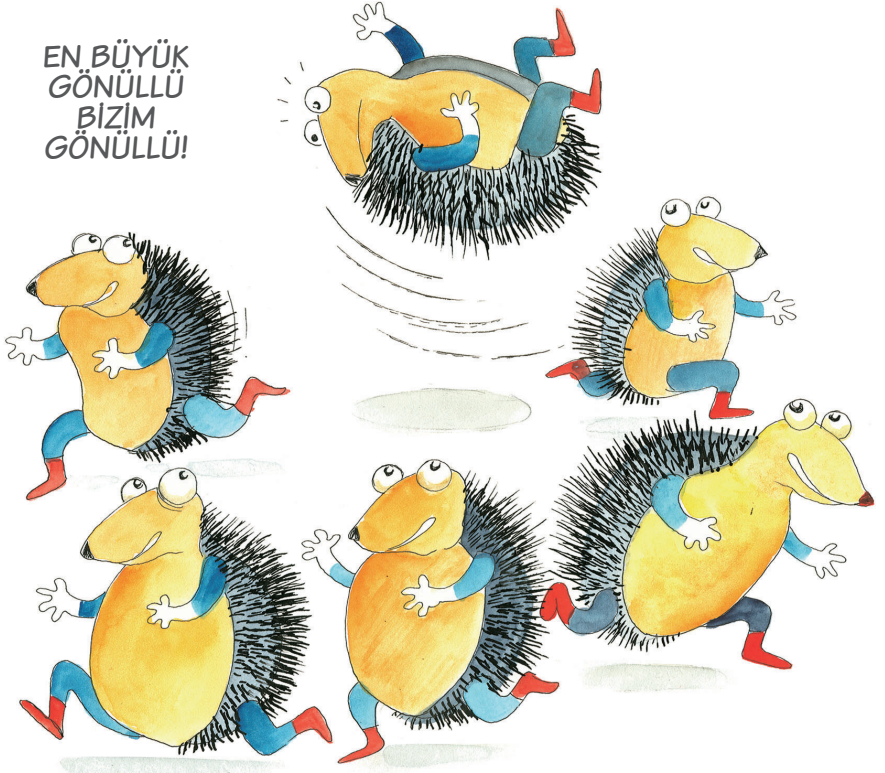
Gönüllünün isteğini canlı tutması ve verimli bir ilişkiyi sürdürmesi için kendini STÖ ile özdeşleştirebilmesi ve yapacağı işi benimsemiş olması önemli bir etkidir. Bunu sağlayacak başlıca yöntem de gönüllünün, yapacağı iş ile ilgili sürecin tüm aşamalarına katılmasıdır.

Özetle:

1. Gerçekleştirilecek çalışmanın planlamasına gönüllülerin de katılması,
2. Gönüllü çalışacak grup içinde iş bölümünün belirlenmesi,
3. Gönüllü katkısıyla gerçekleştirilen programların sonucunun mutlaka gönüllülerle paylaşılması,
4. Proje/etkinlik değerlendirme toplantılarına gönüllülerin de katılması.

Ayrıca gönüllerin belirli aralıklarda bir araya gelmeleri, gönüllülerin birbirini ve STÖ çalışanlarını tanımalarını sağlarken, küçük teşekkür mektupları, hediyeler, yapılan çalışmalara dair bülten paylaşımı da gönüllü iletişim mekanizması oluşturmak açısından gönüllülerin motivasyonunu desteklemektedir.

Gönüllü yönetimi kapsamında dönemsel olarak yapılması gereken motivasyon ve onurlandırma çalışmaları gönüllülerinin uzun süreli olarak kazanılmasını sağlamaktadır. Gönüllülük motivasyonunun dört temel kaynağı vardır.



i ÖDÜLLENDİRME VE ONURLANDIRMA

Ödüllendirme ve onurlandırma, verdikleri hizmet karşılığında, gönüllülerin devamlılıklarını, kuruma bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırmak için kullanılan önemli araçlardır.

Gönüllü hizmetin karşılığında, belirli bir zaman dilimi içinde, gönüllülere birebir ya da grup olarak yapılan; içten bir teşekkür, kurum yönetiminden mektup, sertifika, rozet, kişisel mektuplar, teşekkür notları, fotoğraflar, tişörtler, küçük hediyeler, yemek, parti, gezi ve kutlamalar gibi aktiviteler ödüllendirme ve onurlandırma yöntemleri olabilir. Bu tür etkinlikler, gönüllülerin bir araya gelerek kurumun bir parçası olmalarını sağlamaya ve ekip ruhunu hissetmelerine yardımcı olacaktır.



Ayrıca, gönüllülere isimleri ile hitap etmek ve özel günlerini hatırlamak (doğum günü, bayram kutlamaları vb.), tüm STÖ ekibi ile tanıştırılması ve toplantılara davet edilmesi, saygı gösterilmesi, sorumluluk verilmesi gönüllülerin kendilerini değerli hissetmelerini sağlar.

Gönüllüler ile değerlendirme yapılarak, kurum ve gönüllü tecrübeleri hakkında fikirlerinin alınması da gönüllülerin motivasyonunda önemli bir yöntemdir. Böylece, hem gönüllü hem de hizmet verdiği kurum karşılıklı olarak memnuniyetlerini paylaşabilir, birbirlerine teşekkür etme imkânı bulabilir ve değerlendirme yapabilirler.

Etkili bir ödüllendirme ve onurlandırmanın, zamanında, belirgin ve içten olmasına özen gösterilmelidir.

Ödüllendirme ve onurlandırmada gönüllülerin özelliklerine göre çeşitli yöntemler izlenmelidir. Gönüllülerin kişisel özellikleri, becerileri ve eğitimleri farklılık gösterir. Örneğin, kimi gönüllüler başarı odaklı iken, diğerleri için sosyal ilişkiler hayatlarında daha önemli bir yer tutar. Başarı odaklı gönüllüler için doğru onurlandırma yöntemleri; daha çok eğitim ve sorumluluk, 'en iyi hizmet' ödülü verilmesi, kurum yönetimi ile tanıştırılması vb. olabilir. Diğer taraftan, sosyal ilişki odaklı gönüllü için, gönüllülük ile ilgili bir konferansa katılım hakkı daha etkili bir onurlandırma yöntemi olarak görülebilir.

Onurlandırma yöntemi belirlenirken, gönüllülerin kişisel özelliklerinin yanı sıra projenin süresi de dikkate alınmalıdır. Uzun dönemli gönüllüler için, daha fazla bilgi, sorumluluk ve kurumun karar mekanizmasına dâhil etme gibi yöntemler izlenebilir. Kısa dönemli gönüllüler için ise, kurum yetkilisi tarafından gönüllüye teşekkür edilmesi ve gönüllülüğe devamını dileyen "davet mektubu" gönderilmesi etkili olabilir.

ii) BİLGİ VE İLETİŞİM

Gönüllülerin, STÖ'nün kendisi ve gönüllü verecek destekler hakkında eksiksiz ve şeffaf olarak bilgilendirilmesi, gönüllülerle düzenli iletişim sağlanması önemli bir teşvik unsurudur. Bu iletişim; kişisel ilişkiler, toplantılar (gönüllülere yönelik düzenli toplantılar, proje bazında toplantılar, danışmanlarla sohbetler vb.), yayınlar (mümkünse sadece gönüllülere yönelik bir bülten), e-posta grubu ya da web portalı, STÖ çalışmalarıyla birleştirebilecek geziler, hatırlatma notları, medya (radyo, TV, gazete vb.), anketler yoluyla sağlanabilir.

iii) BAŞARI

Gönüllülerin, gönüllü çalışmalarının sonucunda yarattıkları farkı görmeleri ve kendilerini başarılı hissetmeleri en doğal teşvik unsurudur. Gönüllülerin takdir edilmesi ve kutlanması başarıyı pekiştirir, aidiyet duygusunu, paylaşımı ve ekip ruhunu destekler. Takdir edildiğini ve başarılı olduğunu gören gönüllüler STÖ'ye destek vermeyi sürdürecektir, STÖ ile uzun vadeli bir ilişki kuracaktır.

iv) GÜVEN

STÖ'lerin, gönüllülerine güven vermesi çalışma isteğini artırır. Gönüllüde güven oluşturmak için, vereceği destek konusunda ayrıntılı bilgi verilmeli, hedefler net olarak belirlenmeli, verilen sözler yerine getirilmelidir. Gönüllü ile kuruluş arasındaki ilişki; empati, samimiyet, hoşgörü ve saygı temellerine dayanmalıdır. Düzenli olarak gönüllülerden geri bildirim alınmalı, eğer varsa sorunlarının çözümü için çalışılmalıdır. Ayrıca, gönüllülerin hizmetleri sırasında zaman kaybı yaşamamaları için uygun ortam ve koşullar önceden sağlanmalıdır.

BUNLAR DA AMMA ABARTTILAR,
ALT TARAFI GÖNÜLLÜYÜM DEDİM!



GÖNÜLLÜLERİN OLASI BEKLENTİLERİ

STÖ'ler gönüllüleri motive ederken, onların beklentilerini göz önüne almalıdır.

Gönüllüler:

- > Düzenli bir ortam içinde çalışmak,
- > Kendilerine verilen sorumluluk ve belirlenen görev tanımları kapsamında çalışmak,
- > Verdikleri destek karşılığında onurlandırılmak,
- > STÖ içinde yakınlık ve saygı görmek,
- > Çalışmaları süresince gerektiğinde STÖ çalışanlarından destek almak,
- > En iyi hizmetin verilmesi anlayışına dayalı standartlarla çalışmak,
- > Kuruma karşı aidiyet hissetmek,
- > Kurumun da gönüllüyü benimsemesini/unutmamasını, (gönüllü veri tabanı/sürekli iletişim)
- > İşleri ile ilgili gerekli materyal vb. ihtiyaçların karşılanmasını,
- > Yapılan işin bütünü hakkında bilgi ve çalışma sonuçlarının hedef kitle ya da toplumda yarattığı etkinin ve çalışma sonuçlarının paylaşılmasını,
- > Performansının değerlendirilmesini ve gönüllü koordinatörden geri bildirim alabilmeyi isterler.

f) GÖNÜLLÜ DEĞERLENDİRME

Gönüllü değerlendirme tamamıyla kuruma, hatta projeye, özel olarak belirlenmiş bir yöntemde yapılmalıdır. Elbette iş dünyasındaki gibi yetkinlik temelli olmayacağı gibi, daha çok gönüllünün üstlendiği iş ile bağlantılı, gönüllünün değerlendirilmesinin yanı sıra kurum ve ekibin değerlendirilmesini de içermelidir.

Değerlendirme yalnızca yapılması hedeflenen işin ne derece başarıyla tamamlandığını değil, gönüllü-STÖ ilişkisinin ne derece verimli yürütüldüğünü, hedeflere istenilen derecede ulaşıp ulaşılmadığını, uygulama sırasında yaşanan olumlu ve olumsuz unsurların değerlendirilmesini kapsamalıdır.

Belirli aralıklarla yapılan değerlendirmeler sayesinde gönüllü, güçlü ve zayıf yanlarını öğrenerek kendini geliştirmeye yönelir.

Gönüllü, değerlendirme ile hizmetin sonucunu görür, kendisine ve çalışmasına verilen değeri hisseder.

Değerlendirme STÖ'nün, gelişimi ve iç süreçlerini doğru şekilde yönetmesini de sağlar. Yaşanan aksaklıkların belirlenmesi ve çözüm yoluna gidilmesi sağlanır.

Değerlendirmenin önemli bir diğer yanı, gönüllülerin başarılarının görülmesi ile desteğe ihtiyaç duyulan diğer alanlarda yeni işbirliklerine destek vermelerinin sağlanması olacaktır.

Değerlendirmenin belirlenen formatta bir değerlendirme formu üzerinden yapılması doğru olabilir. Ama unutulmamalıdır ki gönüllüler ile karşılıklı konuşmak ve geri bildirimleri bu yolla vermek ve almak çok daha verimli olacaktır. Düzenli değerlendirme günleri belirlenmeli, işleyiş ve kurallar yönlendirmede birlikte oluşturulmalı, kurallar yazılı olarak bulundurulmalı, düzenli toplantılarla fikir paylaşımı sağlanmalı ve kayıtlar sık sık güncellenmelidir.



ÖRNEK GÖNÜLLÜ BAŞVURU FORMU

Kültür Gönüllüleri Başvuru Formu

GENEL BİLGİLER

İsim Soyadı :
Doğum tarihi (Gün/Ay/Yıl) :
Cinsiyet : Erkek Kadın
İletişim için telefon :
E-Posta :
Mesleğiniz :
Üniversite / Bölüm :
Çalışılan Firma/Kurum :
Çeviri yapabileceğiniz dil :

KÜLTÜR KARINCALARI PROJESİNE AYIRABİLECEĞİNİZ ZAMAN

Hafta içi gündüz :
Hafta içi akşam :
Hafta sonu : Cumartesi Pazar

KÜLTÜR KARINCALARI PROJESİNE

KATKIDA BULUNABİLECEĞİNİZİ DÜŞÜNDÜĞÜNÜZ ALANLAR

Bilgisayar Kullanımı :
Fotoğraf :
Spor :
Edebiyat :
Müzik :
Resim :
Tiyatro :
Web sitesi :
Çeviri :
Sinema :
Gönüllü kazandırma :
Diğer (lütfen belirtiniz) :

DAHA ÖNCE BİR GÖNÜLLÜ PROJESİNE KATILDINIZ MI?

Evet (lütfen belirtiniz) :
 Hayır

ÖRNEK GÖNÜLLÜ DEĞERLENDİRME FORMU

Gönüllü Adı :

Proje Adı :

Gönüllü iştanımı :

Gönüllü iş hedefleri ile ilgili değerlendirme:

1.....	1	2	3	4	5
2.....	1	2	3	4	5
3.....	1	2	3	4	5
4.....	1	2	3	4	5
5.....	1	2	3	4	5

Gönüllünün Proje ile ilgili değerlendirmesi :

Kurum ile ilgili bilgilendirme yeterli idi	1	2	3	4	5
Gönüllü iş tanımı yeterli idi	1	2	3	4	5
Proje süresince ihtiyaç duyulan destek alındı	1	2	3	4	5
Diğer Gönüllüler ile uyum içinde çalışıldı	1	2	3	4	5
İş başarıyla tamamlandı	1	2	3	4	5
Projeye devam etmek isterim	1	2	3	4	5

Gönüllü işi ile ilgili en iyi deneyim:

Proje ile ilgili öneriler:

İmza:



STGM tarafından yürütülen "Türkiye'de Sivil Toplumun Gelişiminin ve Sivil Diyalogun Desteklenmesi" projesi, Avrupa Birliği tarafından desteklenmektedir.



Sivil Toplum Geliştirme Merkezi

708. Sok. No: 14/9 06550 Yıldız Çankaya Ankara
Tel: (312) 442 42 62 (pbx) Faks: (312) 442 57 55
e-posta: bilgi@stgm.org.tr
web: www.stgm.org.tr

STGM İstanbul İletişim Ofisi

Meşrutiyet Cad., Kiblelize Sok. No: 3/1
Şişhane - Beyoğlu / İSTANBUL
Tel: (212) 292 00 60 Faks: (212) 292 00 64
Gsm: (533) 277 85 51
e-posta: istanbul@stgm.org.tr

STGM Adana Yerel Destek Merkezi

Kurtuluş Mahallesi 64010. Sok. No: 14
Kat: 1, Daire: 1, Seyhan Adana
Tel: (322) 453 04 50 Faks: (322) 453 04 02
e-posta: adana@stgm.org.tr
web: http://adana.stgm.org.tr

STGM Denizli Yerel Destek Merkezi

Saltak Mah. 1521 Sok.
No: 16 D: 1, 20100 Denizli
Tel: (258) 241 60 11 Faks: (258) 241 50 11
e-posta: denizli@stgm.org.tr
web: http://denizli.stgm.org.tr

STGM Diyarbakır Yerel Destek Merkezi

Fabrika Cad. Sümerpark Kampüsü
Kent Gönüllüleri Binası Kat: 1, Diyarbakır
Tel: (412) 226 60 77 Faks: (412) 226 30 65
e-posta: diyarbakir@stgm.org.tr
web: http://diyarbakir.stgm.org.tr

STGM Eskişehir Yerel Destek Merkezi

Deliklitaş Mah. Gürman Sok.
No: 16, 26090 Eskişehir
Tel: (222) 220 40 36 Faks: (222) 220 40 76
e-posta: eskisehir@stgm.org.tr
web: http://eskisehir.stgm.org.tr