



STGM tarafından yürütülen
"Sivil Toplumun Geliştirilmesi İçin
Örgütlenme Özgürlüğünün Güçlendirilmesi
Projesi", AB Komisyonu tarafından
desteklenmektedir.



STK'LAR İÇİN GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ REHBERİ

NAFİZ GÜDER & ÖZEL SEKTÖR
GÖNÜLLÜLER DERNEĞİ (ÖSGD)

Sivil Toplum Geliştirme Merkezi
89. Sok. No: 14/9
06550 Yıldız Çankaya ANKARA
Tel: 0312 442 42 62 (pbx)
Faks: 0312 442 57 55
e-posta: bilgi@stgm.org.tr
www.stgm.org.tr



STK'LAR İÇİN GÖNÜLLÜLÜK VE GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ REHBERİ

1) Gönüllülük Nedir? Bireye Neler Kazandırır?	4
2) Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülük	6
3) Gönüllüler Neden Önemlidir?	6
4) Gönüllü Yönetimi Nedir?	7
a) Gönüllü İş Tanımı	8
b) Gönüllü Kazanma	9
c) Gönüllü Yönlendirmesi (Oryantasyon)	11
d) Gönüllü Eğitimi	12
e) Gönüllü Motivasyonu	12
i Ödüllendirme ve Onurlandırma	14
ii Bilgi ve İletişim	15
iii Başarı	15
iv Güven	16
f) Gönüllü Değerlendirme	17

Hazırlayanlar

Nafiz Güder, Özel Sektör Gönüllüler Derneği (ÖSGD)

Yayıma Hazırlayan

Gamze Göker

İllüstrasyonlar

Ferit Avcı

Grafik Tasarım

Banu Çetintaş

KASIM 2006, ANKARA

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

1 GÖNÜLLÜLÜK NEDİR? BİREYE NELER KAZANDIRIR?

Gönüllülük, bir bireyin maddi karşılık beklemeden ya da başka bir çıkar beklentisi içinde olmadan, ailesi ya da yakın çevresi dışındaki bireylerin yaşam kalitesini artırmak ya da genel olarak toplumun yararına olduğu düşünülen bir hedefe ulaşmak için, yalnızca içinden gelerek ve doğru olduğuna inanarak, bir toplumsal girişime ya da bir sivil toplum kuruluşu (STK) bünyesindeki etkinliklere destek olması biçiminde tanımlanabilir. Gönüllüler; bilgi, deneyim, enerji, hoşgörü, paylaşımcılık, iyi beşerî ilişkiler, profesyonel yaklaşım, sorumluluk üstlenme gibi niteliklere sahip olabileceği gibi, bu nitelikleri taşımadığı halde toplum için bir şey yapmak isteyen bireyler de olabilir. Bir gönüllünün taşıması gereken ilk ve vazgeçilmez nitelik samimi olarak "gönüllü" olmasıdır.



Gönüllü olarak yapılan etkinlikler, sonunda bir kazanç beklentisi güdülmese de, bireylere çeşitli nitelikler kazandırabilir. Bu kazançlar, bir anlamda, bireyleri gönüllü olarak çalışmaya sevk eden nedenlerle örtüşmektedir:

a. Haz ve manevî zenginleşme: Gönüllü çalışan birey, karşılık beklemeden topluma yarar sağlamanın hazzını yaşar, yaşam deneyimini geliştirir. Yapılan çalışma ne kadar

çetin ve sorunlu olursa olsun, zamanı ve olanakları en verimli biçimde kullanmak ve elde edilen sonuçtan keyif almak, gönüllü çalışmanın en teşvik edici unsurlarındandır.

b. Özgüven gelişimi: Özellikle, henüz öğrencilik aşamasında olan, meslek yaşamına atılmamış ya da profesyonel yaşamdan uzak, toplumsal işbirliği deneyimi olmayan vb. bireyler için, bir STK bünyesinde diğer gönüllü ve profesyonel ekiple birlikte çalışmak, bireyin başka toplumsal projelerde kendine güveninin artmasını sağlayacaktır.

c. Ekip çalışması becerilerinde artış: Benzer biçimde, ekip çalışması deneyimi olmayan gönüllüler, belli bir hedef doğrultusunda uyum, işbölümü ve işbirliği gerektiren bir disiplinle çalışmayı öğrenerek kendilerini geliştirebilir, yeni beceriler edinebilir. Ekip içinde daha geniş sorumluluklar üstlenen ve ekibin eşgüdümünü yürüten bireyler ise, bu süreçte liderlik niteliklerini geliştirebilir.

d. Toplumsal konum: Toplum yararına gönüllü çalışan bireylerin toplum içindeki saygınlığı artabilir ve toplum tarafından takdir edilebilir. Bu saygı ve takdir, gönüllünün hizmet götürdüğü hedef gruplardaki bireyler tarafından gösterilebileceği gibi, sivil toplum camiası ya da toplumun geneli tarafından da ifade edilebilir. Gönüllüler, diğer bireylerin toplumsal çalışmalara katkı sağlaması açısından da örnek oluşturur. Gönüllünün gördüğü saygı ve takdir, hiç bir şekilde, hizmet götürdüğü grubun bireylerinden ya da diğer insanlardan kendini daha üstün görme hakkını vermez. 'Alçakgönüllülük', gönüllülüğün erdemlerinden biri olmalıdır.

e. Yeni bir çevre ve arkadaşlıklar: Çevresi geniş olsun olmasın, bir birey, gönüllü çalışmalar sayesinde çevresini genişletebilir ve yeni arkadaşlıklar kurabilir. Toplumsal ilişkileri gelişmiş olmayan bireyler için gönüllü çalışma, önemli bir sosyalleşme olanağıdır. Bu süreçte bireyin topluma karşı duyarlılığı da gelişir.

f. Yeni ilgi alanları: STK'nın çalışma sahası ya da gönüllünün dahil olduğu etkinlik, daha önce hiç tanımadığı bir sahaya adım atmasını sağlayabilir, hatta yaşamında yeni ufuklar açabilir.

DÜŞÜLEN HATALAR

Gönüllü, STK'nın her türlü talebini yanıtlamayı taahhüt etmiş olan ücretsiz işgücü olarak algılanmamalıdır. STK tarafından güdülecek böyle bir yaklaşım, gönüllünün kendisini mekanik bir araç gibi görmesine ve bir süre sonra STK'dan, hatta benzer toplumsal çalışmalardan uzaklaşmasına yol açabilir.

Öte yandan, gönüllü birey de, gönüllü çalışmayı plansız programsız, sorumluluk üstlenmeden, istendiği zaman vazgeçilecek bir lütuf olarak görmemelidir. Gönüllü her görevi üstlenmek zorunda değildir, ancak bu, üstlendiği görevleri yerine getirmeme veya eksik yapma hakkı vermez. Gönüllü profesyonel çalışan olmamakla birlikte, üstlendiği görev ne kadar basit olursa olsun onu 'profesyonelce' yerine getirmelidir. Gönüllülük amatörlük değildir.

2 SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA GÖNÜLLÜLÜK

Geniş bir gönüllü tabanına sahip bir STK öncelikle, çalıştığı sorunsalı ve uğraş alanını doğru saptamış, bunu topluma iyi anlatmış ve toplumdaki başka bireyler tarafından da sahiplenilmesini sağlamış demektir. Üyeler, gönüllüler, başışçılar, bir STK'nın gücünün en önemli unsurlarıdır. Bu tabanın genişlemesi, STK'nın toplumsal taleplerin sözcüsü olma meşruyetini artırır.

Geniş ve nitelikli bir gönüllü tabanı, STK'nın parasal olanaklarıyla belki de hiç bir zaman sahip olamayacağı bir insan kaynağını maddî bir harcama yapmadan kullanabilmesi demektir. Kaldı ki, böyle bir parasal güce sahip olan bir STK için bile, profesyonel hizmet alımı yerine gönüllü gücünü kullanabilmek önemli bir meziyettir. Çünkü katılımı sağlamak, bir STK'yı gerçekten sivil ve toplumsal kılan bir beceridir. Bir özel şirketle bir STK'nın önemli farklarından biridir bu aynı zamanda. Hemen bütün STK'lar çeşitli nedenlerle gönüllü katkıya ihtiyaç duyabilir. Gönüllüler aynı ve maddî kaynaklara ulaşılmasından, yönetime destek olmaya; toplumda katılımcılığın özendirilmesinden, kuruluşun başarısının ve hizmetlerinin yayılmasına kadar çok farklı işlevler üstlenebilir.

Hem gönüllünün hem de STK'nın birbirini seçme hakkı vardır.

3 GÖNÜLLÜLER NEDEN ÖNEMLİDİR?

STK'ların, ihtiyaç tespiti yaparak hangi konularda ve ne tür becerileri olan gönüllülerin desteğine gereksinim duyduklarını belirlemesi önemlidir.

Bir STK için gönüllüler aşağıdaki işlevleri de üstlenebilir:

- > STK'nın gönüllülerden destek alması kurumun başarısının göstergesidir.
- > STK'nın gönüllülerle çalışması kurumun tanınırlığını artırır, hizmet ve çalışmalarının toplum tarafından görülmesini sağlar. Gönüllüler bir anlamda, STK'nın topluma nüfuz etmiş temsilcileri, STK ile toplum arasında birer iletişim aracıdır.
- > Gönüllüler, STK'nın hizmetlerinin daha etkili olmasını sağlar. Örneğin, hizmet alan kişilerin, gönüllülerin özverili çalışmalarını görmesi STK'nın etkisini artırır.
- > STK'ların kısıtlı bütçelerle ve güçle yürüttükleri projeler, gönüllülerin desteğiyle olanaklı hâle gelir.
- > Gönüllülerin verdiği destek, STK'larda profesyonel olarak çalışan ekip açısından da teşvik edici bir unsurdur.

4 GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ NEDİR?

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

STK'larda etkin bir gönüllü yönetimi, STK'nın gönüllülerle uzun vadeli ve her iki taraf için de en fazla yarar sağlayacak şekilde çalışmasını sağlar. Gönüllü yönetimi, stratejik bir planlama yardımıyla sürdürülebilir bir gönüllülük programına dönüşebilir.

Gönüllü yönetiminin başarılı olması, etkin bir koordinasyona bağlıdır.

STK'da, gönüllülerle ilgilenen, (görev tanımı gönüllü destek gücünün koordinasyonu esas alınarak yapılmış profesyonel ya da gönüllü) bir **"gönüllü koordinatörü"**nün bulunması sağlıklı bir gönüllü yönetiminin en önemli unsurudur.

Başarılı bir gönüllü koordinatörü;

- > insan kaynakları yönetimi,
- > halkla ilişkiler/ pazarlama,
- > iletişim,
- > kaynak geliştirme,
- > toplumu geliştirme,
- > eğitim ve kalkınma,
- > yönetsel beceri

gibi konularda bilgi ve deneyime sahip olmalıdır.



GÖNÜLLÜ DESTEĞİNİ VERİMLİ KULLANMAK İSTEYEN BİR STK İÇİN YANITI EVET OLMASI GEREKEN SORULAR

- > Gönüllüler STK'nın başarısına gerçekten katkıda bulunuyor mu?
- > Gönüllülerin katkısı profesyonel ekibin çalışmasına uyumlu olarak tasarlanabiliyor mu?
- > Gönüllüler STK'nın misyonuna inanıyor ve bunu gönülden destekliyor mu?
- > Gönüllüler verdikleri desteğin karşılığında STK'dan hak ettikleri takdiri görüyor ve böylece uzun vadeli bir işbirliği için teşvik ediliyor mu?
- > Gönüllüler ellerinden gelenin en iyisini yapacak biçimde destekleniyor mu?

Gönüllü yönetiminde göz önüne alınması gereken önemli noktalar aşağıda sıralanmıştır. Bunlardan birinin ihmâl edilmesi gönüllü yönetiminin başarısını etkileyebilir. Gönüllü koordinatörü, bu uygulamalarda kolaylaştırıcı ve uygulayıcıdır.

a) GÖNÜLLÜ İŞ TANIMI

STK'nın ihtiyaç duyduğu gönüllü gücün iş tanımları hazırlanmalıdır. Bununla birlikte, bu işi yürütmeye talip gönüllüler ortaya çıktığında, iş tanımı olabildiği ölçüde o işi yapacak gönüllülerle birlikte yeniden gözden geçirilmeli ve son haline getirilmelidir. Çünkü gönüllüler genellikle -ve doğal olarak- kendi hoşlarına gidecek işleri yapmak ister. Gönüllünün isteğini köreltmeden STK'nın ihtiyacına en uygun ortak noktaları bulmak bu açıdan önemlidir. STK'nın uygun gönüllüyü seçmesi için iyi bir gönüllü iş tanımı hazırlanması gerekir.

Herhangi bir işyerindeki gibi gönüllüler de kendilerine sunulan ayrıntılı iş tanımlarıyla daha etkin bir destek sunabilir. Doğru tasarlanmış bir iş tanımı gönüllüye birçok bilgi ve beceri de kazandırabilir.

GÖNÜLLÜ DESTEKÇİ İŞ TANIMI ÖRNEĞİ

- > Gönüllü işin adı,
- > Gönüllü işin amacı ve hedefleri; gönüllünün yapacağı çalışmanın kime nasıl bir fayda sağlayacağı?
- > Yapılan çalışmanın sonucunda sağlanacak olan yarar ve yaratılacak olan değişim,
- > Yürütülecek etkinlikler,
- > Çalışmanın tahmini süresi ve tamamlanacağı zaman,
- > 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 faydalar,
- > Eğitim ve destek planı: Gönüllülerin hangi eğitimi almaları gerekiyor, eğitim ne zaman, nerede, kim tarafından verilecek ve gönüllü çalışma süresince, gönüllü ihtiyaç duyduğu takdirde kimden ne tür danışmanlıklar alabilecek?
- > Gönüllülük STK'lar tarafından farklı şekillerde algılanabilir; topluma hizmet, aynî destek, hayır işi, imece, başış yapmak, kurumsal sosyal sorumluluk, sosyal hizmet, sorumlu vatandaşlık vb. Kurumun gönüllülüğe bakış açısı gönüllünün kurum ile çalışma isteğine etki etmektedir.

b) GÖNÜLLÜ KAZANMA

Bir STK'nın, en önemli kaynağı insandır. Kurumun misyon (amaç), vizyon ve hedefleriyle tutarlı ve etik şekilde hizmet verecek gönüllüleri bulabilmesi insan kaynaklarının doğru değerlendirilmesine bağlıdır.

BİR STK'DAKİ GÖNÜLLÜ TÜRLERİ

- > Uzun dönemli gönüllüler
- > Kısa dönemli gönüllüler
- > Özel sektörde çalışan gönüllüler
- > Gönüllülük konusunda tecrübeli gönüllüler
- > Günlük gönüllüler
- > Emekli gönüllüler
- > İşsiz gönüllüler
- > Ücretli gönüllüler
- > Hüküm giymiş gönüllüler

Gönüllü desteği almanın olumlu yönlerinden biri, kısıtlı bir bütçeyle, hizmetin kaliteli biçimde verilebilmesidir. Gönüllünün bilgi, beceri ve birikimi sayesinde topluma daha iyi hizmet verilebilir. Gönüllülerle çalışırken, gönüllülerin etkinliklere zamanında katılmaları sağlanmalı, gönüllü yönetimine ayrılan zaman iyi değerlendirilmeli, STK personeli ile uyumlu bir iletişim yaratılmalı, gönüllülerin çalışmaları izlenmeli ve gereken yerlerde destek verilmelidir.



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 olma
- > Paylaşımçı olma

Gönüllü kazanmanın ön koşulu **etkili bir iletişimdir**. STK'nın projeleri ve gereksinme duyduğu gönüllü gücü çeşitli mecralarda duyurulmalıdır. Bunlar arasında; yürüyüş, gezi, fuar gibi etkinlikler; konferanslar ve eğitim programları; kitle iletişim araçları; doğrudan (kişiye) postalama; kurumsal sosyal sorumluluk programı uygulayan kuruluşlardan toplu destek; merkezî noktalara kurulacak stand'lar sayılabilir.



c) GÖNÜLLÜ YÖNLENDİRMESİ (ORYANTASYON)

Gönüllü, STK'ya destek vermeye başladığında, hem STK hem de gönüllünün görev alacağı program, gönüllü koordinatörü tarafından anlatılmalıdır.

Kurumun yönlendirme içeriği şu konuları kapsamalıdır:

- > Kuruluşun geçmişi,
- > Misyonu (amacı),
- > Amaç ve hedefleri,
- > Program ve hizmetleri,
- > Gelecek planları,
- > -Organizasyon yapısı
 - Profesyonel ekip
 - Hizmet kapsamı
 - Projeler,
- > Diğer kuruluşlarla işbirlikleri,
- > İşleyiş ve yasal çerçeveleri,
- > Kurumun gönüllü politikası,
- > Eğitim



Gönüllü yönlendirmesi için gerekebilecek sunum yöntemleri ve araçları arasında, bire bir ya da topluluğa yönelik sunular, video gösterimleri, varsa yönlendirme (oryantasyon) el kitabı vb. sayılabilir.

STK 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. STK içindeki her bölüme yönelik gönüllü işi olabileceğinden, gönüllülerin sağlayacağı faydayı 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 STK ekibinin profesyonel çalışanlar olduğunu unutmamalıdır. Gönüllü ve ekip iletişimi konusunda gönüllüden geri bildirim almak da faydalı olacaktır.

d) GÖNÜLLÜ EĞİTİMİ

Gönüllülerin STK'da çalışmaya başlamadan önce bir eğitimden geçmesi yararlı olur. Eğitimler gönüllünün rol alacağı projeye uygun olarak hazırlanabilir. STK'lar gönüllünün bilgi birikimine ve kuruluşa destek vereceği konuya bağlı olarak gönüllülerine çeşitli eğitim olanakları sunmalıdır. Bunun yanı sıra gönüllüler, STK'ya gönül veren bireyler olarak, STK'nın -başka hedef kileler için- düzenlediği eğitim programlarında öncelikle eğitilmesi gereken bireylerdir. STK'ya olan bağlılıkları, böyle bir eğitimin en yüksek verimle gerçekleşmesini sağlayacaktır. STK bünyesindeki uzmanlar, danışmanlar ile gönüllülerin ve STK çalışanlarının bir araya geleceği ortamlar bilgilendirme ve eğitim açısından yararlı olacaktır.

Gönüllü yönetiminin önemli bir parçası olan gönüllü eğitimi, aşağıdaki başlıkları kapsayacak şekilde tek bir eğitim olarak düzenlenebilir. Eğitim, projeye bağlı olarak bir iki saatten bir kaç güne, hatta birkaç haftaya kadar sürebilir.

İhtiyaca bağlı olarak ayrı başlıklar altında da verilebilir:

- > Neden gönüllülük?
- > Gönüllülerin özellikleri,
- > Gönüllülerin hak ve sorumlulukları,
- > Proje tanıtımı (projenin oluşum gerekçesi ve aşamaları, hedefleri, hedef kitle, süresi vb.),
- > Proje eğitimi (Ne - Nerede - Ne zaman - Nasıl?),
- > Proje için gerekli becerileri kazandırmaya yönelik eğitimler (Örneğin; gönüllü eğitmenlik yapacak ise sınıf yönetimi eğitimi, çalışılacak dezavantajlı gruba yönelik iletişim eğitimleri vb.),
- > Gönüllülük sürecinde karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri.

e) GÖNÜLLÜ MOTİVASYONU

Gönüllünün isteğini canlı tutması ve verimli bir ilişkiyi sürdürmesi için kendini **STK 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 için iş bölümünün belirlenmesi,
3. Gönüllü katkısıyla gerçekleştirilen programların sonucunun mutlaka gönüllülerle paylaşılması,
4. Proje/etkinlik değerlendirme toplantılarına gönüllülerin de katılması.

Bunlara ek olarak, düzenli toplantılar veya geziler ile gönüllüleri bir araya getirmek, gönüllülerin birbirini ve gönüllüler ile STK çalışanlarının birbirini tanımalarını sağlamak, gönüllülere küçük armağanlar vermek, onları eğitim çalışmalarına katmak, gönüllülere özgü (gönüllü bülteni gibi) bir iletişim mekanizması oluşturmak gönüllülerin teşvik edilmesini sağlayacaktır.



Gönüllü yönetimi kapsamında dönemsel olarak yapılması gereken motivasyon ve onurlandırma çalışmaları kurumun gönüllülerinin uzun süreli olarak kazanılmasını sağlamaktadır. STK'ların, gönüllülerle çalışmalarının her aşamasında; gönüllü kuruma kazandırıldığında, herhangi bir konuda gönüllüğe başladığında ve değerlendirme süreçlerinde motivasyon yöntemleri kullanılmalıdır. Gönüllülük motivasyonunun dört temel kaynağı vardır.

i ÖDÜLLENDİRME VE ONURLANDIRMA

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

Gönüllü hizmetin karşılığında, belirli bir zaman dilimi içinde, gönüllülere bire bir ya da grup olarak yapılan; içten bir teşekkür, el sıkışmak, sertifika, rozet, kişisel mektuplar, notlar, fotoğraflar, tişörtler küçük hediyeler ya da yemekler, 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 STK 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 ve değerlendirme yapabilir.

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 fazla 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 olabilir.

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 verdiği hizmet için gönüllüye teşekkür edilmesi ve gönüllüğe devamı için davet mektubu verilmesi etkili olabilir.

ii BİLGİ VE İLETİŞİM

Gönüllülerin, STK'nın kendisi ve gönüllü verilecek destekler hakkında eksiksiz ve şeffah 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, STK çalışmalarıyla birleştirilebilecek 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 STK'ya destek vermeyi sürdürecektir, STK ile uzun vadeli bir ilişki kuracaktır.

iv GÜVEN

STK'ların, gönüllülerine güven vermesi motivasyonu 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. Ayrıca düzenli olarak gönüllülerden geri bildirim alınmalı, eğer varsa sorunları ivedilikle çözülmeye çalışılmalıdır. Son olarak, gönüllülerin hizmetleri sırasında zaman kaybı yaşamamaları için uygun ortam ve koşullar önceden sağlanmış olmalıdır.

BUNLAR DA AMMA ABARTTILAR,
ALT TARAFI GÖNÜLLÜYÜM DEDİM!



GÖNÜLLÜLERİN OLASI BEKLENTİLERİ

STK'lar 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 zamanında ve samimiyetle teşekkür edilmek,
- > STK içinde yakınlık ve saygı görmek,
- > Çalışmaları süresince gerektiğinde STK çalışanlarından destek almak,
- > En iyi hizmetin verilmesi anlayışına dayalı standartlarla çalışmak,
- > Kuruma karşı aidiyet hissetmek,
- > Performansının değerlendirilmesini ve gönüllü koordinatöründen geri bildirim almak ister.

f) GÖNÜLLÜ DEĞERLENDİRME

Bu değerlendirme bir işveren-çalışan ilişkisi formatında olmamalıdır. Gönüllü destekçi, çalışma öncesinde kendi beklentilerini ve elde etmek istediği sonuçları da tanımlayabilmeli ve çalışmasının sonunda bunlara ne derece ulaşılabildiğini STK ekibi ile birlikte değerlendirebilmelidir. Değerlendirme yalnızca yapılması hedeflenen işin ne derece başarıyla tamamlandığını değil, gönüllü-STK ilişkisinin ne derece verimli yürütüldüğünü, ne kadar tatmin edici olduğunu, uygulama sırasında yaşanan olumlu ve olumsuz unsurların tahlilini de kapsamalıdır.

Gönüllülere geri bildirim verilmesi saygı göstergesidir. Belirli aralıklarla yapılan değerlendirmeler sayesinde gönüllü, güçlü ve zayıf yanlarını öğrenerek kendini geliştirmeye yönelir. Bunun yanı sıra, gönüllülerle daima iletişim içinde olunmalı ve gerektiğinde onlara destek sağlanmalıdır. Değerlendirme sayesinde gönüllü, hizmetlerinin sonucunu görür; kendisine ve çalışmasına değer verildiğini hisseder.



Değerlendirme, STK'nın gönüllüleriyle daha iyi çalışmasını da sağlar. Örneğin değerlendirmede çoğu gönüllünün belli bir konuda sorun yaşadığı görülürse, o sorunun çözümü için ek bir eğitim düzenlenebilir. Değerlendirme sonucunda grup içinde öne çıkan, daha başarılı gönüllülere STK içinde ek sorumluluklar verilebilir.

Değerlendirme toplantısını gönüllüye form doldurtma üstüne kurmak yerine karşılıklı konuşmak daha etkilidir. Görüşmede temel konular üstüne odaklanılmalı, hizmeti daha iyi verebilmek ve iş ilişkilerini geliştirmek için öneriler geliştirilmeli ve paylaşılmalıdır. Gönüllüyü dinlemek ve onun daha iyi hizmet verebilmesi için beraber neler yapılabileceğini konuşmak iki taraf için de yararlı olacaktır.

Özet olarak, ekiple süreli (periyodik) değerlendirme tarihi belirlenmeli, işleyiş ve kurallar yönlendirmede (oryantasyon) birlikte oluşturulmalı, kurallar yazılı olarak bulunmalı, düzenli toplantılarla fikir paylaşımı sağlanmalı ve kayıtlar sık sık güncellenmelidir.