



6. Bunları düşündünüz mü?

6.1 Dezavantajlı Gençlere Yönelik Gönüllü Hizmet

Bir sözcük neyi içerir?

Öncelikle, “dezavantajlı” gençler ifadesini kullanırken dikkatli olmalıyız çünkü pek çok olumsuz çağrışımı vardır ve bu bölümde sözünü ettiğimiz insanları damgalar nitelikte olabilir. Başta gençlerin kendisi “dezavantajlı” kişiler olarak etiketlenmemek istemezler. “Toplumsal dışlama” kavramı daha uygun olabilir çünkü kişilerden çok onları dışlayan ve imkânları sınırlı olan bir duruma gönderme yapar. Ayrıca “yoksunluk”un ya da “toplumsal dışlama”nın tanımları kişinin içinde bulunduğu çevreye göre değişmektedir. İsveç’te işsiz bir kişi “dezavantajlı” olarak değerlendirilirse, bu ifadenin yüksek işsizlik oranı yüzünden nüfusun akıl almaz büyüklükte bir bölümünün “toplumsal dışlama”ya mahkûm olduğu kuzey İngiltere’de anlaşılabilirliği güçtür. Aynı şekilde, kadın olmak toplumsal dışlamaya yol açmamalıdır oysa bazı göçmen topluluklarında kadınlara daha sınırlı imkânlar tanınmaktadır. Bu, aynı zamanda kişinin belirli bir sosyal durumu nasıl ele aldığına da bağlıdır. Etnik bir azınlığa ait olmak toplumsal dışlamayı doğurabilir ama bir siyah, toplumun diğer üyelerinin sahip olduğu imkânlarla ulaşmanın bir yolunu bulabilir. Dolayısıyla bu bölümde, bir gönüllü hizmet programına “özel bir ilgiye ve bazı imkânların sağlanmasına ihtiyaç duydukları” için katılan gençlerden söz edeceğiz.

Son yıllarda UGH’den toplumsal olarak dışlanmış gençlere yaşam koşullarını iyileştirmelerinde yardımcı olan bir yöntem olarak çokça söz edilmiştir. Ancak UGH, bu hedef kitlesi için nihai bir amaç olarak değerlendirilmemelidir; zor koşullarda yaşayan gençlerin hayat yolunda attıkları bir adımdır. Onlarla çalışmaya başlarken saptanan hedefler UGH’nin ötesindedir (örneğin, kimseye bağımlı olmadan yaşamak, bir iş bulmak vb.). Bu nedenle bir UGH projesini, toplumsal olarak dışlanmış gençlerin kendilerinden çok gençlik hizmetlilerinin ya da sosyal hizmet görevlilerinin başlatmaları olasılığı daha fazladır. Toplumsal olarak dışlanmış kişilerle çalışmak büyük bir duyarlılık ve özen gerektirmektedir. Bu nedenle topluma kazandırma alanında deneyimi olan kuruluşlarla işbirliği yapılması önerilir. Zorluklar içindeki gençlerle çalışma, “klasik” hedef kitlesiyle çalışmaya göre daha büyük bir emek gerektirir. Yine de yurtdışına gitmeye ve bir projede yer almaya en çok ihtiyaç duyan bu gençle-

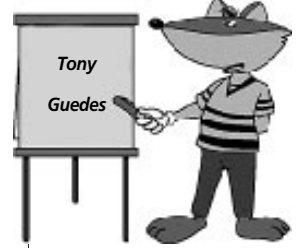
re bir fırsat tanıyan bu tür projelere toplumun ihtiyacı vardır.

Büyük sıçrayış için hazırlanmak

Dezavantajlı çevrelerden gelen gönüllülerinizin ilgiye daha çok ihtiyaçları olduğuna göre hangi konularla yoğun olarak ilgilenmelisiniz? Belirsizliğin azaltılması gönüllülerin hazırlanmasında en önemli kurallardan biridir. Yeni ve belirsiz durumlar, özellikle bu gibi durumlarla mücadele etme deneyiminiz pek yoksa ürkütücü olabilir.

Toplumsal olarak dışlanmış gençler, çoğunlukla yurtdışına gitme ve yeni bir durumla kendi imkânlarıyla baş etme olanağına pek sahip değildir. Gönüllüleri bir UGH’ye hazırlamanın bir yolu da onları ileride içinde bulunacakları duruma yavaş yavaş alıştırmaktır. Uluslararası değişim programları hatta bazen tatiller bile, gönüllülerin kendi ülkelerinden başka bir yerde bulunmanın ne demek olduğuna dair bir fikir edinmelerini sağlar (tren biletlerini almak, yabancı bir dille ve dinle karşılaşmak vb.). Kültürlerarası duyarlılık konusundaki diğer çalışma yöntemleri ve teknikleri, kültürlerarası öğrenim konusundaki eğitim dosyasında (www.training-youth.net adresinden indirilebilir) anlatılmaktadır. İşin gönüllü hizmet yönü, kişinin kendi ülkesinde gönüllü katılımını ve görevler üstlenmesini yavaş yavaş artırarak özendirilebilir. Yurtdışındaki bir ekoloji projesine katılacak olan gönüllüler, ülkelerinden ayrıldıktan önce doğayla ilgili yerel bir kuruluşta birtakım sorumluluklar üstlenebilirler. Böylelikle gönüllüler, yapılması gereken işleri yerine getirerek ve başkalarıyla birlikte çalışarak bir projede yer almanın nasıl bir şey olduğuna ilişkin önceden bir fikir sahibi olurlar. Gönüllünün yurtdışında kalma süresi başlangıçta kısa tutulabilir ama istediği takdirde yavaş yavaş uzatılabilir ya da gelecekte daha uzun süreli bir UGH’ye katılabilir.

Gönüllünün yeni bir durumla baş edebilme yeteneğini geliştirmek için projeye gönüllünün tanıdığı bir kişinin katılması gibi başka somut önlemler de alabilirsiniz. Bu kişi gönüllünün bir arkadaşı, bir gençlik hizmetlisi, onunla aynı durumda olan yaşıtlı başka bir gönüllü ya da gönüllünün ana dilini konuşabilen herhangi birisi olabilir. Gönüllülerle birlikte asıl (uzun süreli) gönüllü hizmetin başlamasından önce projenin gerçekleştirileceği yerin ziyaret edilmesi, onları





bekleyen ortama ilişkin endişelerini büyük ölçüde giderebilir. Gönüllülerinizle karşılıklı güvene dayanan bir ilişki kurmanız son derece önemlidir. Bu nedenle, sözlerine kulak verdiğinizizi ve kendilerine saygı duyduğunuzu göstermek için onlarla düzenli olarak (resmi olmayan) toplantılar yapmanızda yarar vardır. Gönüllüleri, kendilerini ilgilendiren konularda karar alma sürecine daima dahil edin. Ayrıca gönüllüler aynı dilin konuşulduğu yabancı bir ülkeye gönderilirlerse bu deneyim onlar açısından çok zor ve ürkütücü olmayabilir.

Bütün bir projeyi ve hazırlık aşamasını nasıl ele aldığınız çok önemlidir. Resmi bir akademik yaklaşım, özellikle öğrenme güçlüğü veya kısa sürmüş ya da çalkantılı bir okul deneyimi olan gönüllülerle çalışırken karşınıza pek çok engel çıkarabilir. Bazı gönüllüler okuma yazma bile bilmeyebilirler. Böyle bir durumda görsel malzemeler (video, resimler vb.) ya da sözel iletişim daha iyi bir sonuç verebilir. Bu durumda onlara okulu anımsatan her şeyden uzak durmanız önerilir; yeni becerileri, işi ve hatta dili öğrenmenin en uygun yolu uygulama sırasında öğrenmektir.

Gönüllü hizmetin amaçlarından biri de gönüllülerin kendilerine saygı duymalarını sağlamak ve onları toplumun kenarına itilmekten bir anlamda kurtarmaktır. Başarı, kişinin kendisine daha çok saygı duymasını sağlar; başarısızlık, özellikle gönüllü, eylemlerinin sonucundan kendisini sorumlu tuttuğunda, öz saygısına aldığı bir darbedir. Bu nedenle gönüllülere önce küçük görevler, ardından ise daha büyük işler vermekte yarar vardır. Bununla birlikte gönüllülere daima yeterince destek verilmeli ve UGH sonrasındaki gelişmeleri izlenmelidirler. Olumlu bir geri besleme (iş arkadaşları, yaşlıları gibi önemsenen kişilerden gelen) öz saygıyı arttıran önemli bir unsurdur. Başarısızlıklar, belirli bir bakış açısından değerlendirilmeli ve ilerisi için ders alınacak bir deneyim olarak görülmelidir. İşin yanı sıra gönüllünün içinde bulunduğu ortamda kendisini rahat hissetmesi de sağlanmalıdır. Sohbeta zaman ayırarak, şakalaşarak, ilgi göstererek gönüllüye iyi ağırladığı hissini vermelisiniz. Bununla birlikte, gönüllünün kendisini rahatsız hissedebileceği ortamlar yaratmamaya da dikkat edin (bkz. Bölüm 4.2.1, Gönüllüyü motive etmek).

Motivasyon konusu, toplumsal olarak dışlanmış gençlerde, özellikle de gönüllü hizmet fikri bir başkasına ait ise büyük bir sorundur. Bu nedenle motivasyon düzeyini yakından takip etmek ve gönüllüleri motive etmekle ilgili bölümde sözü edilen yöntemlerden yararlanmak gerekir. Gö-

nüllünün motivasyonunu yüksek tutmak için bir UGH'de yer alma kararıyla, iş başı yapmak üzere yola çıkması arasında geçen sürenin kısa tutulması önemlidir. Gönüllülerin motivasyonlarını yüksek tutmada başarılı olsanız bile, çevrelerinden yalıtılmış olmadıklarını unutmayın; bazen ebeveynlerini ikna etmek veya projeyi gönüllünün yaşatlarına anlatmak da gerekebilir.

Hazırlık çalışmasının dezavantajlı çevrelerden gelen gönüllülere "tıpa tıp uyması", her biri belirli güçlüklerle karşılaşabileceği için önemlidir. Bu nedenle söz konusu genç gönüllüleri tanıyan gençlik hizmetlilerinin, gönüllünün karşılaşabileceği sorunlarla ve ihtiyaçlarla ilgilenmek üzere hazırlık sürecine katılmaları en doğrusudur.

Toplumsal olarak dışlanmış gençlerden oluşan hedef kitlesinin çeşitliliği düşünülürse, gönderen ve ev sahibi kuruluşlar arasında bu "toplumsal dışlamanın" tam olarak neleri gerektirdiği konusunda bir iletişimin sağlanması önemlidir. Her iki taraf da gönüllünün geldiği çevre ve özgeçmiş konusunda net bir fikre sahip olmalıdır. Ancak bu, gizlilik meselesini gündeme getirir: gönüllü hakkında kiminle, neleri konuşabilirsiniz? Ev sahibi kuruluştaki destek elemanı, gönüllülere öğlebildiğince iyi bir eğitmenlik yapabilmek, fiziksel ve manevi açıdan güvenli bir ortam sağlayabilmek için onlar hakkında gerekli bütün bilgilere sahip olmalıdır. Geçmişteki (varsa) sağlık ya da uyuşturucu sorunlarının yanı sıra muhtemel suçlar (hırsızlık, cinsel taciz vb.) tercihen gönüllünün onayı alınarak bildirilmelidir. Ev sahibi kuruluştaki diğer çalışanlar ya da gönüllüler, gönüllünün özel hayatına ilişkin bu ayrıntıları, ortak çalışmalarını bunu gerektirmediği takdirde bilmek zorunda değildirler.

İşler sarpa sardığında

Bir gönüllü hizmet sırasında gönüllülere, yeni ortamla başa çıkmalarında destek verilmesi çok önemlidir. Bu destek, Gönüllülerin kesintisiz olarak desteklenmesi başlıklı Bölüm 4.3'de değinildiği gibi çeşitli düzeylerde sağlanmalıdır: kültürlerarası düzlemde (kültürel farklılıkları ya da yanlış anlamaları açıklamak), mesleki alanda (eğitim desteği, işe ve çalışma ortamına giriş) ve gönüllünün kişisel gündelik yaşantısında (toplumsal destek: yeni insanlarla tanışmaları için toplumsal etkinlikler düzenlemek vb.). Herhangi bir beceriye ya da bilgiye sahip olmadıklarını varsaymak önemlidir.

Gönüllülerin toplumsal becerilerinin kısıtlı ya da dil sorunlarının olması halinde boş zamanlarını,



ortamın onlara gereksinim duydukları şeyleri sunduğu bir biçimde düzenlemek de önemlidir: arkadaşlar, ana dillerinde iletişim kurabilecekleri kişiler, eğlence vb. Akran grupları çok yararlı olabilir; gönüllüleri aynı müzik zevkini paylaşan, benzer çevrelerden gelen, dilini ya da aynı aileden bir dili konuşabilen ev sahibi ülkedeki gençlerle tanıştırabilirsiniz. Projede karşılanması gereken önemli bir ihtiyaç da bir topluluğa ait olma isteğidir.

Gönüllülerin kendilerini iyi hissetmeleri için “ev cephesiyle” düzenli olarak bağlantı kurulması çok önemli olabilir. Bu, onlara kendi dillerinde ya da lehçelerinde tanıdık birisiyle konuşmak gibi bir kaçış supabı sağlar. Aynı zamanda geride bıraktıkları kişilerin neler yaptıklarıyla ilgilendiklerini ve onları unutmadıklarını da görmelerine yarar. Bir projedeki destek elemanı gönüllülerin çalışmaları, yaşam koşulları, duyguları ve motivasyonları gibi konuları değerlendirmek üzere düzenli olarak toplantılar yapmak da gereklidir. Bu, gönüllünün proje için hâlâ hevesli olup olmadığını ölçmede önemli bir termometre işlevi görür (bkz. Bölüm 4.3, Gönüllülerin kesintisiz olarak desteklenmesi). Motivasyon biraz düştüğü takdirde eğlenceye ya da boş zaman etkinliklerine daha çok zaman ayrılabilir.

Gönüllüyle birlikte her türlü ihtimali düşünerek acil bir durumda yapılması gereken şeyleri belirlemek de önemlidir: yoğun bir sıla hasreti, işle ilgili sorunlar, kazalar ve benzeri durumlar. Bu bir telefon numarası, bir miktar ek paranın bulunduğu kapalı bir zarf, yakın zamanda sigarayı bırakmış olan birisine acilen sigara temin edilmesi gerektiğinde verilmek üzere bir paket sigara ve benzeri bir şey olabilir. Acil durum işlemlerinin hangi koşullarda uygulanacağı ilgili herkes tarafından (gönüllü, projeye ev sahipliği yapan kuruluş, gönüllünün ülkesindeki gençlik hizmetlisi) bilinmelidir.

Dilin bir sorun oluşturması halinde görsel bir anlatıma başvurulabilir. Birlikte yapılan pratik işler sırasında kurulan iletişim en iyi sonucu verir. Gönüllünün başkalarıyla birlikte sözel olmayan şeyler yapabileceği boş zaman etkinlikleri düzenlenmelidir; sohbet etmek için bir bara gitmek yerine nişan tahtasına atış oyunu oynayabilirsiniz ya da seyahatinizi anlatmak için fotoğraf albümüne başvurabilirsiniz. Arkadaş sohbeti, birlikte spor yapmaya dönüştürülebilir. Bununla birlikte, gönüllü muhtemelen bütün bu ufak tefek hareketli işler sırasında bir yığın pratik sözcük öğrenecektir. Gönüllü, hazırlık sürecinde bu yollardan iletişim kurmaya da hazırlanmalıdır. Çeşitli etkileşim

li dil öğrenme yöntemleri dil öğrenimiyle ilgili eğitim dosyasında anlatılmaktadır (www.training-youth.net'den indirilebilir).

Henüz bitmedi

“Klasik” gönüllüler için geçerli olan her şey, dezavantajlı bir çevreden gelen gönüllüler için de fazlasıyla geçerlidir. İşler UGH'nin sona ermesiyle bitmez. Her gönüllünün karşılaşacağı şeylerden biri de geri dönme sarsıntısıdır. Gönüllü UGH sırasında bir ilerleme göstermiş ya da çok değişmiş olabilir oysa ev cephesindeki durum çoğunlukla böyle değildir. Ailesi ve dostları karşılarında gitmeden önceki kişiyi görmeyi beklerler ve ortam eskisi gibi yine yoldan çıkarıcı olabilir (uyuşturucu, suça teşvik, toplumsal sorunlar vb.). Dolayısıyla eve dönmek ve eski gerçeklerle ve gönüllünün yaşadığı gibi bir deneyimi yaşamamış ve benzer bir gelişmeyi göstermemiş olan insanlarla yüzleşmek için doğru bir hazırlığın yapılması gerektiği açıktır.

Gençlerin yurtdışındaki gönüllü hizmetleri sırasında neler öğrendiklerini görmek için bir dökümanın yapılması, çalışma açısından önemlidir. Gönüllülerin kendilerine olan saygıları bakımından bu gelişmeyi görmeleri, başka kişilerle bu başarıları hakkında konuşmaları ve kendilerini ifade etmeleri yararlıdır. Bu, gönüllülerin önceden muhtemelen bulunmadıkları bir toplumsal konuma gelmelerini ve toplum tarafından kabul görmelelerini sağlar. Gönüllülerin kendilerine değer verildiğini hissetmelerini sağlamanın başka bir yolu da geleceğin gönüllülerini yetiştirme işine katılmalarını sağlamaktır. Böylelikle gönüllülerin, değerli bir şeye -paylaşılacak bir deneyim- sahip olduklarını fark etmelerini sağlıyoruz. Gönderen kuruluştaki gençlik hizmetlisi, yurtdışındaki deneyimin olumlu olmadığını düşünülmesi durumunda gönüllüyü desteklemede önemli bir rol oynar. Gençlik hizmetlisi, gönüllünün deneyimini yapıcı bir biçimde dönüştürebilmeli ve başarı-sızlık duygusuyla mücadele etmelidir.

Eve dönüşün kolay olduğu sanılabilir oysa sorunlu toplumsal çevrelerden gelen genç insanlarla çalışılırken, evden uzakta ve sistemin dışında geçen bir süreden sonra konut desteğinin sağlanması, işsizlik hakları, sosyal güvenlik ve benzeri uygulamalara ilişkin türlü güçlüklerle karşılaşılır. Gönderen kuruluştaki gençlik hizmetlisinin, gönüllünün sisteme yeniden dahil olması sürecinde yardımına gereksinim duyulabilir (bkz. Bölüm 5.2, İzleme). Uygulamaya yönelik bu işler bir yana, bir UGH'nin sona ermesi ve eve dönüş, gönüllünün ya da gençlik hizmetlisinin (tercihen



her ikisinin birlikte) projeye ilgili saptamış oldukları hedeflere bağlı olarak, gönüllünün hayat yolunda bundan sonra atacağı adımlar üstünde düşünmeleri için uygun bir zamandır. Belki daha büyük bir bağımsızlık elde etmek için uğraşmalar ve yurtdışındaki gönüllü hizmet, onlar açısından başarıyla sonuçlanan bir sınav oldu. Bu durumda gönüllüler yaşamlarını artık kendi başlarına sürdürebileceklerini hissederler. Böyle olmadığı takdirde gönüllüler, bir dahaki sefer daha uzun süreli bir görev üstlenebilirler. Gönüllüler UGH'de yerleştirildikleri işle ilgili bir alanda bir iş bulabilecek kadar beceri kazanmış olabilirler ya da bu doğrultuda bir eğitime başlayabilirler. Gönüllüler esas olarak -en iyisi- kendi hayatlarını planlamaya devam ederler.

6.2 Uluslararası Gönüllü Hizmette Cinsiyet

"Cinsiyetin bununla ne ilgisi var?"

İstatistiklere göre kadınlar erkeklerle oranla daha çok gönüllü olmaktadır. Örneğin, Avrupa Gönüllü Hizmeti -Avrupa Konseyi'nin bir programı (bkz. Bölüm 2.3, Fon bulma ve bütçe yapma)-, 1999 yılında kadın katılımcıların (% 75) önemli ölçüde erkeklerden (% 25) daha fazla olduğunu kaydetmiştir.

Neden erkeklerden çok kadınların gönüllü olduklarını açıklamak her zaman kolay değildir. Bazı gelenekçilere göre bu fark, kadınların bakıma yönelik çalışmalara olan "doğal ilgileri"nden kaynaklanmaktadır. Gönüllü etkinliklerin çoğunun toplumsal alanda gerçekleştirildiği ve toplumumuzda hâlâ pek çok kadının aslen bakıcı rolü oynadığı (örneğin anne, ev kadını, hemşire vb.) düşünülürse, gönüllü hizmetin kadınlara daha cazip gelmesi anlaşılabilir. Bizim görüşümüze göre, kadınların bakıcılık rolü toplumsallaşmanın bir sonucu olup, doğadan kaynaklanan bir özellik değildir. Bununla birlikte, bakıcılık yapmak ve gönüllü olmak hâlâ kadınsı bir etkinlik olarak algılanmakta ve bu nedenle erkeklerden çok kadınlar bir UGH'ye katılmaktadırlar.

Erkekler toplumsal ve kültürel alandaki ücretsiz işlere düşük bir toplumsal konum atfettikleri için gönüllü hizmet etkinliklerine katılma motivasyonları azdır. Bunun yanı sıra, gönüllü hizmet programları için adaylarda aranan kişisel nitelik-

lerin çoğunun erkeklerden çok kadınlarda bulunması, yine kadın ve erkeğin farklı toplumsallaşma deneyimlerinden kaynaklanmaktadır (örneğin, insanlararası ilişkilerde beceri sahibi olmak, işbirliği içinde çalışma yöntemleri vb.). Erkekler de hiç kuşkusuz aynı düzeyde nitelikli ilişkiler kurabilirler ama yine de genelde bu konuda telafi etmeleri gereken bir açık vardır.

Erkek gönüllüleri kaydetme sorunu

Gönüllü programlarını ve etkinliklerini yürütecek gönüllü erkeklerin olmaması, pek çok kuruluş açısından önemli bir eksiklik. Toplumsal alanda çalışan kuruluşlar genelde bütün toplumu temsil etmelidirler. Toplumsal sektör, kadınlarla erkeklerin gönüllülüğe eşit katılımı sayesinde bakıcı rolünü üstlenen olumlu bir erkek imgesinin yeniden tanımlanmasını ve kendilerini özdeşleştirebilecekleri örnek erkeklerin olmaması nedeniyle bu rolü üstlenme konusunda isteksizlik duyabilen diğer erkekler için rol modellerinin sunulmasını sağlar. İşte size gönüllü hizmet projenize kadınlarla erkeklerin dengeli katılımını sağlamanızda yardımcı olabilecek bazı öneriler:

- Önceki ya da şimdiki erkek gönüllülerinize, kendilerini UGH projenize katılmak için harekete geçiren nedenleri sorun.
- Kuruluşunuzun dışındaki erkeklerle, hangi nedenlerle bir UGH'ye katılmak isteyebileceklerini sorun.
- Onların yanıtlarından yararlanarak amaçlarına hitap eden bir kayıt çağrısı (recruitment message) oluşturmaya ve programlarınızı buna uygun olarak değiştirmeye çalışın.
- Programlarınızı geniş bir dinleyici kitlesine sunarken bir erkek konuşmacının da olmasına özen gösterin.
- Yayınlarınızda erkek gönüllülerin görüntülerinden yararlanın (örneğin, çocuklarla çalışmak, yemek yapmak gibi kadınlara özgü geleneksel işleri yapan erkek fotoğrafları, başka erkeklerin kendilerini bu tür işlerle özdeşleştirmelerinde yararlı olabilir). Programlarınızın başkalarına da cazip gelmesi için erkek gönüllülerinizi, tam tersine ormanda ahşap bir köprü inşa etmek gibi daha çok erkeklerle özgü geleneksel işleri yaparken de gösterebilirsiniz.

Kadın gönüllüleri kaydetme sorunu

Bazı kültürel çevrelerde ise (özellikle yurtdışın-



da) bir gönüllü hizmet için kadın gönüllülerin kaydedilmesi güçtür. Genç kadınların yurtdışındaki gönüllü etkinliklere katılmaya karar verirken karşılaşılabilecekleri birtakım güçlüklerin bilincinde olan düzenleyiciler, onları nasıl kaydedeceklerine, yol göstereceklerine ve destekleyeceklerine ilişkin belirli bir görüşe sahip olabilirler. Genç Faslı göçmen kadınlar örneğinde olduğu gibi, söz konusu kadınlar programa katılmaya büyük bir ilgi gösterdikleri halde ailelerinin tepkisiyle başa çıkacak durumda değillerdi. Aileleri, programa katılmaları konusunda olumsuz bir tavır almakla kalmamış, onları buna yönelten nedenleri anlamakta da güçlük çekmişlerdi. Yaş, iş deneyimi ve kişilik gibi etkenler ailelerinin baskısıyla birleşince, gitmeme yönünde kararlar verilebilmektedir. Bu tür güçlüklerin üstesinden gelmek için bazı öneriler:

- Ailelerin de mümkün olduğu kadar bu süreçte katılmalarını sağlayın (örneğin programınıza olumlu yaklaşan bir ağabeyin, ablanın veya başka bir akrabanın katılımını sağlamak, ailelerin fikirlerini değiştirmelerine yardımcı olabilir).
- Ailelerin kuşkularını ve korkularını öngörüleriniz sayesinde gidermeye ve örneğin kadınlarla erkeklerin odalarının ayrı olup olmadığına, denetim türüne (denetçilerin cinsiyetine), kızlarıyla iletişim kurma ya da ziyaret etme imkânlarına ilişkin sorularına doğrudan ve açık bir yanıt verin.
- Bazı etkinliklerinizin daha cinsiyete yönelik olup olamayacağını düşünün (örneğin, yalnızca kadın gönüllülerden oluşan gruplar için bazı çalışmalar geliştirilebilir).
- UGH projenize katılma konusunda bir takım kültürel engellerle karşılaşmış olan kadın gönüllülerini kaydetmede başarılı olduğunuz takdirde, aynı durumda olan başka kadınlara ulaşmanıza yardımcı olmalarını ve kayıt kampanyalarınızda orada bulunmalarını isteyin.

Cinsiyet ve kültür

Cinsiyet, gönüllü hizmet programınıza katılımın eşit olup olmamasında belirleyici etkenlerden biridir. Ayrıca muhtemel kültürel farklılıklardan ötürü UGH'de gündeme gelen bir konudur. Cinsiyet her kültürde farklı algılanmaktadır. Bazı kültürler, kadınlar ve erkekler arasındaki sosyalleşme söz konusu olduğunda son derece açık iken, bazı kültürlerde kadınlarla erkekler çok katı biçimde birbirlerinden yalıtılırlar. Açık bir kültürden kapalı bir kültüre gelen bir kadın ya da erkek gönüllü, örneğin uyum ve toplumla kaynaş-

ma sorunları yaşayabilir. Bu gibi durumlar, ev sahibi topluluğun büyüklüğüne bağlı olarak keskinleşebilir. Topluluk ne kadar küçük ise "cinsiyet şoku" ("kültür şoku"nda da olduğu gibi) riski de o kadar yüksektir.

Bunu ele almanın bir yolu da gönüllüleri hazırlarken cinsiyet konularına değinmektir.

- Eğer gönüllüler UGH'lerini, cinsiyet ilişkilerinin çok farklı olduğu bir ülkede yapacaklarsa, hazırlık çalışmaları sırasında anlaşmazlık konusu olabilecek noktaların altını çizerek bu konuya da değinmeye dikkat edin.
- Gönüllülere muhtemel bir "cinsiyet şoku"yla başa çıkmada doğru uzlaşma stratejilerinin nasıl geliştirileceğini öğretin; söz konusu kültürel farklılıkları anlatmak ileride yaşanabilecek sorunları çözmeye yetmez. Eğer bir gönderen kuruluş iseniz, ev sahibi ortamınızdan gönüllülerinizin geliştirebileceği en iyi stratejiler konusunda önerilerde bulunmasını isteyiniz.

Cinsel taciz - cinsiyet ilişkilerinin karanlık yüzü

Cinsel taciz, gönüllü hizmetin cinsiyet boyutunu değerlendirirken göz önüne alınması gereken önemli bir konudur. Deneyimler ve rakamlar, erkeklerden çok kadınların cinsel tacize uğradığını ve cinsel tacizde bulunanların daha çok erkekler olduğunu göstermektedir. Ülkenizde ya da kuruluşunuzun içinde bulunduğu çevrede nelerin uygunsuz ya da yasalara aykırı olarak değerlendirildiğini incelemeniz önemlidir. Bu da yine gönüllülerin hazırlığının bir parçası olabilir.

Bazı kuruluşlar kadınlarla erkeklerin aynı yerde konaklamalarını, çalışma felsefelerinin bir parçası olarak görürler. Ne var ki, projede yer alan insanlar, bu anlamda doğabilecek sorunlarla baş edecek olgunlukta olmayabilirler. Kadınlarla erkeklerin aynı mekânı paylaştıkları (örneğin bir yatakhane) grup ortamlarında, gönüllü hizmeti destekleyen kuruluşlar cinsel taciz gibi bir sorunla karşılaşabilirler. Kadınlarla erkekler, elbette aynı mekânı hiçbir sorun çıkmadan paylaşabilirler ancak, işin içinde genç katılımcılar olduğunda, bu cinsel gerginlik ve kimi zaman taciz gibi durumlara yol açabilir.

Kuruluşunuzda, gönüllüleriniz aynı mekânını paylaşıyor olsun ya da olmasın, cinsel taciz konusunun ele alınmasını sağlamalısınız. Ortak yaşam mekânları konusunda göz önünde bulundurmanız gereken bazı noktalar:

- Kadın ve erkek gönüllülerin, aynı yaşam me-



kânını paylaşmanın yararlarının ve zararlarının farkında olmalarını sağlayın.

- Personelinizin ya da diğer destek elemanlarının bu tür bir yerleştirmede cinsel taciz ve şiddet olasılığının farkında olmalarını ve bu gibi durumlarda neler yapılması gerektiğini bilmelerini sağlayın.
- Gönüllüler bu tür bir yerleştirme öncesindeki hazırlık çalışmalarında şu zor sorulara yanıt aramaktan kaçınılmamalıdır: Aynı yaşam mekânının paylaşılmasına ilişkin endişeleriniz ve kuşularınız nelerdir? Cinsel arzuyla nasıl başa çıkılır? Neler cinsel tacize girer? Bununla il-

gili olarak yapılması gereken resmi işlemler nelerdir?

- Görev süresince topluluk içindeki herkesin uyuması gereken ortak kurallar konusunda katılımcıları uyarın ve bu kurallara herkes tarafından uyulmasına dikkat edin.

Bu konuların tartışılması için düzenleyicilerin, kadınlar ve erkekler aynı çatı altında bir araya getirildiğinde, cinsel arzunun dikkate alınması gereken önemli bir boyut olduğunu kabul edecek kadar açık görüşlü olmaları gerekir. İnsanların bu gerçekle yüzleştirilmesi, uyum içinde bir arada yaşamalarına bir engel oluşturmaz.

"Cinsiyet ayrımcılığı" her zaman kötü bir şey değildir

Bazı gönüllü görevlendirmelerinde, koşullara ve yapılması gereken işlere bağlı olarak ya erkek ya da kadın gönüllüler aranır. Her ne kadar kadınlarla erkekleri eşit görüyor ve bu nedenle aynı şeyleri yapabileceklerini düşünüyor olsak da özellikle kadın ya da erkek gönüllünün amaçlanmasını haklı çıkarabilen durumlar vardır. Bu, söz konusu işlerin "daha çok kadın işi" ya da "daha çok erkek işi" şeklinde algılanmasından ziyade, işi yürütmek için belirli bir cinsiyete gerek duyulmasının sağlam ve geçerli bir nedeninin olmasına bağlıdır.

Örneğin, eşlerinden dayak yiyen kadınlara destek veren bir kuruluş düşünün. Bu kuruluşun söz konusu kadınlara tedavileri sürecinde yardımcı olacak bir gönüllüyü kadın adaylar arasında seçmesinin çok sağlam ve geçerli nedenleri olabilir. Bu kadınların içinde buldukları özel bulumdan ötürü söz konusu gönüllünün, değişmez bir ölçüt olmamakla birlikte kadın olması önerilebilir.

Benzer ama karşı yönde bir örnek de, sokak çeteleriyle ilgili bir çalışma yürüten, bu bağlamda çete üyesi gençlere iş ve sosyal hizmet sağlamaya yönelik bir kuruluşun seçiminde görülebilir. Sokak çeteleri çoğunlukla erkeklerin hakimiyetindedir ve "erkeksi" rol modelleri çerçevesinde yapılanmıştır. Bu nedenle, söz konusu kuruluşun elindeki bu iş için bir kadından çok bir erkeğin daha uygun olduğunu öne sürmesi anlaşılabilir.

Örnek olarak verilen her iki durumda da bu kuruluşları cinsel ayrımcılıkla suçlamak uygun olmaz zira doğru iş için doğru insanı bulmaya çalışmaktadırlar. İşin cinsiyete duyarlılığı, onları seçimlerinde düpedüz haklı çıkarmaktadır.

6.3 Hareketliliğin önündeki engeller

Uluslararası projelerde işbirliği yapmak, kültürlerarası bir deneyim yaşamak, sınırlar olmadan dayanışmayı pekiştirmek ve sınırlarını hareketliliği sağlamak UGH'nin ana hedeflerinden birkaçıdır. UGH çalışmalarını yürütebilmelerinin temel koşullarından biri de ülkelerarası sınırları geçme özgürlüğüdür. Ne var ki, ülkeler arasındaki hareketliliğin önünde (UGH'yi düzenlerken) aşılması gereken bir takım engeller hâlâ mevcuttur.

Söz konusu engeller ülkeden ülkeye değişmektedir. Aşağıdaki tabloda, gönüllünün ülkesine ve ev sahibi ülkeye göre farklı hareketlilik durumları (yazının yazıldığı dönemde) gözden geçirilmektedir. Avrupa Birliği içinde hareket etme özgürlüğü, bazı idari işlemlerin dışında neredeyse sınırsızdır. Diğer ülkelerdeki durum ise özellikle üç ayı aşan kalma taleplerinde, Avrupa Konseyi Bakanlar Komisyonu'nun gençlerin hareketliliğine (R(95)18) ve gönüllü hizmetin desteklenmesine (R(94)4) (bakınız www.coe.fr/youth/policies) ilişkin tavsiyelerine karşın çoğunlukla daha karmaşıktır. www.sosfo-revs.org >Volunteer 's mobility sitesinde gönüllülerin Avrupa içindeki hareketliliği konusunda yararlı olabilecek daha fazla bilgi bulunabilir.





Gönüllü,	vatandaşı olduğu bir AB ülkesinden gelmektedir.	vatandaşı olmadığı ama daimi oturma iznine sahip olduğu bir AB ülkesinden gelmektedir.	AB üyesi olmayan bir Avrupa ülkesinden gelmektedir.	Avrupa dışında bir ülkeden gelmektedir.
UGH'in gerçekleştiği ülke AB ülkesi	AB kanunu uygulanabilir; üç aydan uzun süreli UGH için ev sahibi ülkenin yetkili makamlarına başvurmak gereklidir (oturma izninin alınması gerekir).	Bazı özel koşullar uygulanabilir; bu koşulları ev sahibi ülkenin yetkilileriyle birlikte gözden geçirmek gerekir.	AB ülkesinin ulusal kanununa göre düzenlenir. Bazı AB ülkeleri hareketlilikle ilgili olarak kendi aralarında özel bir anlaşma yapmışlardır. Topraklarındaki kısa (üç aydan az) ve uzun (üç aydan fazla) süreli kalışlar için özel koşulları gözden geçirmek gerekir.	AB ülkesinin ulusal kanununa göre düzenlenir. Bazı AB ülkeleri, kişilerin serbest dolaşımı konusunda Avrupa dışındaki ülkelerle ikili anlaşmalar imzalamıştır. Ev sahibi ülkenin yetkilileriyle iletişime geçilmesi gerekir.
AB üyesi olmayan bir Avrupa ülkesi	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir. Bulaşıcı hastalıklar konusunda tıbbi bir belgenin sunulması için gereklidir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir. Vize ve bulaşıcı hastalıklar konusunda tıbbi bir belge almak gerekebilir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir. Ev sahibi ülkenin yetkilileriyle beraber, belirli koşulları gözden geçirmek gereklidir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir. Ev sahibi ülkenin yetkilileriyle birlikte bütün özel koşullar değerlendirilmelidir.
Avrupa dışında bir ülke	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir.	Ülkenin ulusal kanununa göre düzenlenir.

Gönüllülerinizi yurtdışına gönderirken düşünmeniz gereken konular

• Vizeler

Kısa ya da uzun süreli UGH etkinlikleri yürütülürken, gönüllülerin çoğunlukla ev sahibi ülkeye girmek için vize almaları gerekebilir. Genel olarak, kısa süreli kalışlar (örneğin çalışma kampları) için alınan vize en fazla üç ay geçerlidir. Çoğu durumda, gönüllülerin geçerli bir pasaportlarının olması ve başka bazı koşulları (örneğin pasaportun en az altı ay daha geçerli olması, sağlık sigortası sertifikası vb.) yerine getirmeleri gereklidir. Gönüllülerden, genellikle ev sahibi kuruluş tarafından yazılan bir teyit mektubunu göstermeleri istenir ve bazen konsolosluk temsilcileri kendileriyle bir görüşme yaparlar. Vize masrafları ülkeden ülkeye değişir. Vize işlemleri bir haftayla birkaç ay arasında sürebilir. Bu nedenle işlemlere yeterince erken başlamakta fayda vardır. Uzun

süreli bir UGH yürütülürken vize, ev sahibi ülkede oturma izni almanın bir ön koşuludur.

• Oturma izni

Yukarıdaki tabloda sıralanan ve gönüllülerin karşısına çıkabilecek engellerden biri de UGH süresince geçerli bir "oturma izni" almaktır. Oturma izni, kişinin ev sahibi ülkenin topraklarında ikamet etmesine ruhsat verir. Genellikle üç ay ve daha uzun süreli kalışlar için gerekmektedir. Gönüllülerin bu izin için ne tür belgelere ihtiyaçları olabileceğinin önceden araştırılması önemlidir (örneğin, nüfus cüzdanının tasdikli bir tercümesi, yeterli imkânlara sahip olduklarının bir kanıtı, sigorta kapsamı, vize, ev sahibi kuruluşun mektubu, polis denetimi vb.).

• Çalışma izni

UGH, bir işin yerine geçmez. Yine de bazı ülkelerde "gönüllüler" için yasal bir kategori olmama-



sı nedeniyle gönüllülerin çalışma izni alması gerekmektedir. Bu bakımdan gönüllüler, işçi olarak değerlendirilebilirler ve ev sahibi kuruluşun onlar adına yerel istihdam yetkililerinden çalışma izni alması gerekir. Gönüllülerinizi göndermeden önce ev sahibi ülkede çalışma izni alınmasına gerek olup olmadığını araştırın. İstendiği takdirde nereye başvurulması ve hangi işlemlerin yapılması gerektiğini öğrenin.

• Sosyal sigorta programları ve ilave sigorta

Sosyal sigorta programları ülkeden ülkeye değişir. Gönüllülerin, ev sahibi ülkenin sosyal sigorta düzeninde sigortalı olup olmadıklarını öğrenmek de önemlidir. Bazı durumlarda gönüllülerin başka birtakım sigortalar yaptırılması gerekir (hastalık, kaza ya da ölüm halinde ülkelerine gönderilmeleri, üçüncü şahıs sigortası vb.). Bazı ülkeler tıbbi tedavi konusunda ikili anlaşmalar imzalamıştır. Sosyal sigorta kurumunuz ya da dışişleri bakanlığı aracılığıyla bu konuyla ilgili bir araştırma yapınız.

• Vergilendirme

Vergi ve sosyal güvenlik katkısının da dahil olduğu zorunlu katkılar, gönüllü hizmetiniz sırasında ya da daha sonra parayla ilgili bir tatsızlık konusu olabilir. Bazı ülkelerde cep harçlığı veya yemek ve konaklama, vergilendirilebilir bir gelir olarak değerlendirilmektedir. Bu bakımdan hizmet sırasında veya sonrasında gönüllülere verilen harçlık veya yemek ve konaklama parası kesintiye uğrayabilir. İki kez vergilendirilme riski (ev sahibi ülkede ve gönüllünün kendi ülkesinde) söz konusudur. Gönüllülerin yurtdışındaki gönüllü hizmetleri sırasında ve döndükten sonra nasıl bir vergi düzenlemesine tabi tutulacaklarına açıklık kazandırmak için vergi dairenizle iletişime geçiniz.

• Gerekli tıbbi belgeler

Gönüllülerin yurtdışına çıkarken herhangi bir bulaşıcı hastalıkları olmadığını onaylayan belgeleri de edinmeleri gerekebilir. Gönüllünün kendi ülkesindeki bir sağlık kurumu tarafından verilen bir tıbbi belgeyi yanında bulundurması yeterli olabilir. Ne var ki, bazı ülkeler bu tür sertifikaları geçerli saymazlar ve gönüllülerin ev sahibi ülkede tekrar tıbbi bir kontrolden geçmesini isteyebilirler. UGH ortağınız, ev sahibi ülkede uygulanan kurallar konusunda size bilgi aktararak yardımcı olabilir.

• İşsizlik yardımı ve diğer yardımlar

Yurtdışına gitmenin, gençlerin kendi ülkelerinde çeşitli yardımlar alabilmeleriyle ilgili olarak getirdiği bazı sonuçlar vardır. Geri döndüklerinde aynı yardımlardan yararlanmak için işlemlere çoğunlukla sıfırdan başlamaları gerekir. Bu nedenle

işsizlik ya da sosyal hizmet daireleriyle, bir UGH'in sağladığı faydalar konusunda görüşmeler yapmak ve bu düzen içinde bir anlayış görmek önemlidir. Bazı ülkelerde iş bulma bürosuyla UGH kuruluşları, işsiz gençlere yurtdışında bir iş deneyiminin sağlanması için bir ortaklık anlaşması yapmışlardır. Mali açıdan zorlayıcı bu gibi durumlarda bir UGH'den dönüşü, gönderen kuruluş gönüllünün hayatını yeniden düzenlemek üzere büyük bir destek sağlamalıdır.

6.4 Kriz yönetimi

Kuruluşların bir çalışma düzenlerken göz önünde bulundurması gereken başlıca konulardan biri de felaketleri öngörebilmek ve gerçekleştiği takdirde etkin bir biçimde başa çıkabilmektir. İşlerin yolunda gitmeyebileceğini pek düşünmeyiz. Ne var ki, kriz yaşanabilir ve bunun bilincinde olmak, hazırlıklı olmanın ve kriz ortamını yönetmenin yollarını bulmanın ilk adımındır. Amacımız size bir krizin nasıl önleneceğini anlatmak değil; kriz, doğası gereği beklenmedik bir durumdur. Bunun yerine, bir krizi oluşturan başlıca unsurların bilincinde olmanızı sağlamaya ve diğer gönüllü çalışma kuruluşlarının şimdiye dek krizleri atlatmak için uygulamış olduğu bazı başarılı strateji örneklerini vermeye çalışacağız. Bu bölümde hem genel bir açıdan hem de UGH açısından kriz yönetimini değerlendireceğiz.

Burada verilen bazı örneklerin zorlama olduğunu düşünebilirsiniz (örneğin, yangın, sel, aşırı dozda uyuşturucu kullanımı vb.) ancak, ne yazık ki verdiğimiz bütün örnekler gerçek öykülere dayanmaktadır. Gönüllü hizmet kuruluşlarının çoğunun, genelde çok düşük kriz ortamı yüzde-leri vermeleri şaşırtıcı değildir.

Krizin tanımlanması

Eğer aşağıdaki gibi durumla karşılaştıysanız bu bir krizdir:

- beklenmedik
- derhal ele alınması gerekiyor
- kuruluşunuza ya da projenizle ilgili kişilere zarar verebilir
- Bir ya da birkaç ortağınız ya da kuruluşunuz, bu durumla baş etmek üzere normal etkinliğini kesmek zorunda kalır.



Dikkat! Burada sözünü ettiğimiz, bir sorunla ya da anlaşmazlıkla sonuçlanan bir yanlış anlamadan ziyade boyutları nedeniyle işinizin akışını ciddi ölçüde aksatan ve sizi buna bir çare aramak üzere olağan çalışmanızı durdurmak zorunda bırakan bir olaydır. Bir yanlış anlama, gerektiği gibi giderilmediği takdirde elbette kuruluşunuzda bir kriz doğuracak kadar ciddi bir soruna yol açabilir: örneğin, eğitmeninin kendisi hakkında korkunç bir kişiliği olduğundan söz ettiğini duyan bir gönüllü, ertesi gün işinin başında olmayabilir. Eğitmen bozulur, gönüllü ona hakaret eder, eğitmen gönüllünün yüzüne bir tokat atar, gönüllü eğitmenin aleyhinde fiziksel taciz davası açabilir ve proje durdurulur.

Birkaç genel özellik

Bir krizin ana hatlarını çizmek çoğunlukla güçtür. Bir krizin özellikleri değişkenlik gösterebilir. Bir krizin ne zaman başladığını, kriz göstergesi bazı işaretlerin olup olmadığını veya nasıl seyredeceğini ender olarak bilebilirsiniz. Krizin kuruluşunuzu ve birlikte çalıştığınız ya da sorumlu olduğunuz kişileri büyük bir riske sokmaması ve “işlerin doğal akışının” sürdürülmesi için müdahalede bulunursunuz. Tepkiniz kuşkusuz mevcut koşullara ve kaynaklara bağlı olacaktır. Aşağıda birkaç kriz örneği verilmektedir:

Olay 1: Bir gönderen kuruluşta anahtar konumdaki bir personel üyesi, kuruluşun parasını alarak kaçtı. Banka kuruluşun hesaplarını dondurdular, seyahat şirketi ise bir hafta içinde ev sahibi ülkedeki görevleri için yola çıkması beklenen bir grup gönüllünün biletlerini ödeme yapılmadığı için iptal etti. Gönderen kuruluş borçlarını ödeyemedi ve bütün projelerini durdurarak iflas ettiğini ilan etmek zorunda kaldı.

Olay 2: Ev sahibi kuruluşun çalışma kampı düzenlediği bir bölge, büyük bir sel baskınından zarar gördü. Gönüllüler yaralanmamıştı ancak bölgenin acil olarak boşaltılması gerekiyordu. Bütün bölge üç gün boyunca sular altında kaldı ve çalışma kampı, ulaşımı neredeyse olanaksız bir noktada kurulmuştu. Gönüllüler ve eğitmenleri, bir helikopter tarafından kurtarılmaya dek iki gün boyunca kampta mahsur kaldılar. Yiyecekleri ve içecek suları kalmamıştı. Gönüllülerin panik içindeki aileleri ve yakınları, bir haber alabilmek için gönderen kuruluşun bürolarına akın ettiler. Bir bölümü ise derhal sel felaketinin yaşandığı ülkeye giderek ev sahibi kuruluşun lojistik destek vermesini istedi.

Olay 3: Bir çocuk yuvasında çalışan bir gönüllü, ailelerden biri tarafından çocuklarına cinsel tacizde bulunmakla suçlandı. Gönüllü tutuklandı ve ev sahibi kuruluş, gönüllünün aleyhinde hiçbir kanıt bulunmamasına karşın bütün UGH çalışanlarını durdurma kararı aldı. Büyük bir depresyona giren gönüllü ev sahibi ülkedeyken intihar girişiminde bulundu. Gönüllünün ailesi ev sahibi kuruluşa, çocuğuna duygusal ve psikolojik zarar verdiği iddiasıyla dava açtı.

Bazı durumlardan (doğal afetler, isyan vb.) ev sahibi kuruluşun sorumlu tutulamayacağı bellidir ama kriz ortamının ev sahibi kuruluşun ya da ortaklarından birisinin bir ihmalden ya da kötü yönetiminden kaynaklandığına inanmak için geçerli bir neden varsa (cinsel taciz ya da sahtekarlık vakalarında olduğu gibi) mesele daha karmaşık bir hal alır. Böyle bir durumda medyada kuruluşla ilgili pek çok olumsuz haber çıkar ve kuruluş olaya profesyonel bir biçimde el koymadığı iddiasıyla yargılanır. Genel olarak, çabuk bir tepki gösterilmesi ve ilgili kişilere doğru bilgilerin aktarılması krizle baş etmede son derece önemlidir. Bir ev sahibi kuruluş olarak, her durumda gönüllülerin güvenliğini ve mümkünse UGH'nin sürdürülmesini sağlamaktan sorumlusunuzdur.

Kriz hazırlığı-önceden hazırlıklı olun!

Kriz beklenmedik bir durum olduğu için önlemeyi çoğu zaman başaramayız; bu nedenle krizle nasıl mücadele edeceğimiz konusunda önceden hazırlıklı olmanız en iyisidir. Bir kuruluş personelinin ve gönüllülerinin, sorun oluşturabilecek durumlar üzerinde önceden tartışarak hazırlayabilir. Aşağıda bir kriz durumuna hazırlıklı olmanıza yardımcı olacak bazı önlemler sıralanmaktadır ancak, hiçbir idari araç hazır reçete değildir. Bu yüzden aşağıdaki önlemleri kendi kuruluşunuzun gerçeklerine uyarlamalısınız.

1. adım: Kriz durumunda harekete geçecek özel bir ekip oluşturun.

Kuruluşunuzda kriz durumunda harekete geçecek bir ekibi önceden belirlediğiniz takdirde kriz çıktığında çok daha çabuk müdahale edebilirsiniz. Böylelikle kimin ne yapacağına karar vermek zorunda kalmaz ve kriz ekibinizi derhal harekete geçirirsiniz. Bu ekipte şu kişileri buldurmanızı öneririz:

- bir koordinatör
- iç ve dış irtibattan sorumlu birer kişi (birisi ku-



ruluşun bilgilendirilmesinden, diğeri de dış dünya ile iletişim kurulmasından sorumlu)

- bir raportör (krizle ilgili rapor tutan ve bütün belgelerin dosyalanmasını ve kolaylıkla bulunmasını sağlayan bir kişi)
- bir medya sözcüsü (gerektiği takdirde)

Bir kişinin birden fazla rolü olabileceğini dikkate alın. Bu kişilerin çeşitli türdeki krizlerin üstesinden gelebilmek için özel becerileri olması gerekli midir? Bu becerileri nasıl edinebilirler? Üyelerine üstlerine düşeni doğru düzgün yapabilmeleri için gerekli eğitimi sağlamadığınız takdirde bir kriz ekibi kurmanızın bir anlamı yoktur.

Kuruluşunuzdaki herkesin ekip üyelerine ulaşmak için gereken bilgilere sahip olmasına ve bu kişilerin her an ulaşılabilir olmalarına özen gösterin. Bir nokta daha: bir kriz ortamıyla baş etmek psikolojik bakımdan yıpratıcı olabilir. Bu nedenle ekibinize mola vermeniz yararlı olur. Dolayısıyla kriz fazlasıyla uzun sürdüğü takdirde ekip üyelerinin işi devredebileceği bir destek ekibinizin olmasına dikkat edin.

2. adım: Kuruluş dışında uzmanlardan oluşan bir grup oluşturun.

Çoğu kez bir krizi çözmek için aslında dışardan uzmanlığa (örneğin bir avukat, psikolog, arabulucu, çevirmen vb.) ihtiyaç duyduğunuzu görürsünüz. Bu nedenle uzmanlarla (bu kişiler ücretli ya da gönüllü olarak çalışabilirler) bir kriz çıkmadan önce profesyonel bir düzeyde iletişim kurmanızı öneririz. Söz konusu uzmanların isim ve adreslerinin yazılı olduğu, herkesin rolünün ve becerilerinin tanımlandığı ve onlarla nasıl ve ne zaman bağlantıya geçileceğine ilişkin talimatların açık seçik olarak yer aldığı bir liste hazırlayarak personelinize ve anahtar konumdaki gönüllülerinize dağıtın.

3. adım: Bağlantı kurulacak kişilerin ayrıntılı listelerini oluşturun.

Pek çok kuruluş kriz sırasında personel, gönüllüler, aileleri, gönderen veya ev sahibi ortak kuruluşlar ve diğer ilgili insanlar ve kuruluşlar ile nasıl bağlantıya geçeceğini bilemediği zaman ciddi bir sıkıntı yaşar. Başımıza böyle bir şeyin gelmesi için aşağıda sıralanan yer ve kişilerle bağlantıya geçmenizi sağlayacak bilgileri içeren listeleri hazırlamanızı öneririz:

- personel
- gönüllüler

- gönüllülerin aileleri
- gönderen ve ev sahibi ortak kuruluşlar
- hastanelerin, polisin, itfaiyenin vb. acil servis numaraları.
- diplomatik ve diğer resmi yetkililerin bağlantı numaraları
- gazeteler ve diğer medya kuruluşları
- programınızın sponsorları

Listelerinizde bu kişilere ne zaman ve nasıl ulaşılacağına ilişkin notların bulunmasına ve bunların düzenli olarak güncelleştirilmesine dikkat edin. Bu, gönüllülerinizin ve gönderen ve ev sahibi ortak kuruluşların listeleri için son derece önemlidir. Bir kriz durumunda (örneğin bir gönüllünün tahliye edilmesi gerektiğinde) olmasını isteyebileceğiniz en son şey, gönüllünüzün artık o adreste oturmadığını görmektir.

4. adım: Bir iletişim protokolü oluşturun (bir dizi kurallar ve işlemler)

Krizden etkilenen bütün taraflarla iletişime geçmesi gereken kişi kimdir? Hangi iletişim yolları (e-posta, telefon, cep telefonu, çağrı cihazı vb.) tercih edilmektedir? Ne kadar hızlı bir iletişim kurulmalıdır? Bu iletişimin içeriği ve biçimi nasıl olmalıdır? Bunlar protokolünüzün yanıtlamaya çalışması gereken sorulardan bazılarıdır. Bir kriz durumunda bir kişinin 24 saat hazır olmasına çalışın.

5. adım: Bir "kriz karargâhı" hazırlayın.

Eğer ofisiniz yeterli ya da uygun değilse, kriz yönetimi için başka bir yer seçin. Bu, özellikle binanıza ulaşımın olanaksız bir hale geldiği bir doğal afet durumunda önemlidir; esas işlerinizi yürütebileceğiniz başka bir yer bulmalısınız. Bu alternatif ofis, gerekli temel donanıma sahip olmalı (örneğin bir telefon) ve burası önceden hazırlanmalıdır.

6. adım: Bir "medya dosyası" hazırlayın.

Pek çok kriz medyanın istenmeyen ilgisini çeker. Bu gibi durumlarda kuruluşunuz hakkında dağıtım hazır bilgi olmalıdır: bir medya dosyası. Bazen işler çığırından çıkar çünkü kuruluşunuzdaki kişiler medyaya ne söyleyeceklerini bilemezler ya da çeşitli medya kanallarına birbiriyle çelişen mesajlar verirler. İyi hazırlanmış bir medya dos-



yası sayesinde kriz hakkında söylenen her şeyin, gerçekten de insanların bilmesini istediğiniz şeyler olduğundan emin olabilirsiniz. Medya dosyanızı düzenli olarak güncelleştirin ve medya sözcünüzün ve personelin eğitiminin gerekleri konusunu (medya soruşturmalarıyla nasıl başa çıkacakları) ele alın. Bu şekilde medyadan krizi derinleştirmekten çok çözümlere yardımcı olması için yararlanabilirsiniz.

7. adım: Bir kriz planı yapın.

Kuruluşunuzda bir kriz durumunda atılacak bütün adımları ve izlenecek yöntemleri tek bir dosya halinde bulundurun ve bunu hem "kriz ekibi" üyelerine hem de personele ve anahtar konumdaki gönüllülere dağıtın. Bir kriz planı az ve öz ve okunması kolay ama asıl önemlisi, gerektiğinde bulunması kolay bir yerde olmalıdır.

8. adım: Her şeyin düzgün birer kopyasını alın ve güvenli bir yerde saklayın.

Kriz planının ve bütün ilgili yer ve kişilere nasıl ulaşılabileceğine ilişkin bilgilerin yer aldığı listelerin birer örneğini çıkarın ve bu belgelerin diskette bir kopyasını, ofisinizde muhafaza ettiğiniz bir disketin yanı sıra güvenli bir yerde daha saklayın. Bütün bunlar çok işmiş gibi görünebilir ama ihtiyaçlarınızı gözden geçirmek ve bu önerileri kuruluşunuza uyarlamak yine size bağlıdır. Unutmayın ki ofisinizin bir yangından ya da soygundan zarar görmesi durumunda işinizi sürdürebilmeniz hayati önemi olan bilgilere yeniden ulaşma şansınız çok az olabilir. Belli başlı bazı dosyaların ofisinizin dışında güvenli bir yerde muhafaza edilmesi sizi bir yığın dertten kurtarabilir.

9. adım: Yeterli bir sigorta yaptırın

Sigorta seçimini doğru yaptığınız takdirde rahat edersiniz. Pek çok sigorta şirketi UGH kuruluşlarına hizmet vermektedir ve ihtiyaçlarınıza en uy-

gun sigorta poliçesini seçmenizde size yardımcı olabilirler (örneğin, uzun süreli bir gönüllü çalışmaya karşı çalışma kampında görevlendirme).

Bir kriz durumuna karşılık vermek -hemen sonrasında neler yapılmalıdır?

Bir krize nasıl hazırlanmak gerektiği üstünde durduk. Peki ama ya kriz sırasında neler yapılmalıdır? Aşağıda bir kriz durumu ele alınırken atılması gereken en basit adımlardan bazıları sıralanmaktadır.

1. adım: İletişim protokolünü harekete geçirin.

2. adım: "kriz ekibinizi" harekete geçirin.

3. adım: Krizle baş etmek için kuruluş dışındaki gerekli uzmanları belirleyin.

4. adım: Sigorta şirketinizle bağlantıya geçin.

5. adım: Olan biteni belgeleyin.

Unutmayın ki kayıtların doğru tutulması, yapılabilecek eleştirileri yanıtlamanın en iyi yoludur ve krize verdiğiniz yanıtı değerlendirmek istediğiniz zaman bu çok önemlidir.

6. adım: Krize verdiğiniz yanıtı güncelleştirin ve koordine edin.

Kriz hakkında bilgilendirilmesi gereken kişileri belirleyin. İnsanların bu durumu nasıl ele aldığınıza ilişkin sorular yöneltmelerine fırsat vermeyin; hemen neler yaptığınız konusunda siz onları bilgilendirmeye başlayın ve ne kadar profesyonel olduğunuzu gösterin.

7. adım: Krize noktayı koyun.

Kriz halinin ne zaman sona erdiğini belirleyin ve sonrasında yapılması gerekenleri saptayın. Kriz sonrası bir değerlendirme yapmayı unutmayın.



Kriz sonrası deęerlendirmenin önemi

Yaşadığınız krizden bir şeyler öğrendiğinizden ve benzer şeylerin ileride yinelenmesine engel olabileceğinizden ya da yinelendiği takdirde daha iyi bir biçimde başa çıkabileceğinizden nasıl emin olabilirsiniz? Bu sorunun yanıtı basittir: Kriz sona erdiğinde kriz yönetimini değerlendirin. Aşağıda kriz sonrası bir değerlendirme yapabilmeniz için özet halinde ama yine de yararlı bir kontrol listesi verilmiştir:

- Kriz yönetimini nasıl buluyorsunuz? (son derece iyi, iyi, oldukça iyi, zayıf)
- "Kriz ekibi" üyeleri başarılı bir işbirliği yaptılar mı?
- "Kriz ekibi" iç ve dış bağlantıları iyi kurdu mu ve dış uzmanlıktan yararlandı mı?
- "Kriz ekibi" medyayı iyi idare etti mi?
- Tutarlı bir kriz raporu mevcut muydu?
- Eksiksiz bir kriz dosyası tutuldu mu?
- Kriz sırasında işlerin daha iyiye ya da daha kötüye gittiği bir an oldu mu?
- Kriz yönetiminde bazı alanlarda düzeltmelerin yapılabileceğini düşündüğünüz oldu mu?
- Bu geliştirilmiş yöntemlerin, gelecekteki kriz yönetimi durumlarını da kapsamaları için ne gibi yöntemler uygulayabilirsiniz?