



İçindekiler

Önsöz

1. Hoşgeldiniz

2. Neden Gönüllülük?

3. Gönüllülük

- Gönüllülük Nedir?
- Gönüllüler Neden Önemlidir?
- Neden Gönüllü Olunur?
- Neden Gönüllü Olunmaz?
- Gönüllü Ne Yapar?
- Gönüllü Hangi Sektörde/ Kurumda / Kuruluşta Çalışabilir?

4. Gönül Elçisi

- Gönül Elçisi Kimdir?
- Gönül Elçilerinin Hizmet Vereceği Dezavantajlı Gruplar Kimlerdir?
- Kimler Gönül Elçisi Olabilir?
- Gönül Elçisi Ne Tür Hizmetler / İşler Yapar?
- Gönül Elçisi Olmak İçin Ne Yapılır?
- Gönül Elçisinin Hizmete Katkı Faaliyetleri / Hizmet Sunumu Nasıl Olur?
- Gönül Elçisinin Çalışma İkeleri Nelerdir?
- Son Söz

Ekler

1. Toplum Kalkınmasında Gönül Elçileri Projesi (2 Yıllık) İş Takvimi

2. Gönül Elçisi Başvuru Formu

3. Gönül Elçisi Aylık Faaliyet Raporu Formu

Kaynaklar

Önsöz



Gönüllülük; insanları mutluluğa ulaştıran, geçmiş-bugün-gelecek çizgisinin devamını sağlayan, kapsamlı, güçlü ve önemli bir hizmet anlayışıdır. Gönüllülük, bir medeniyet göstergesi olarak; maddi ve manevi gücün, birlik ve beraberliğin sembolüdür.

Biz tarih, kültür ve dini değerlerimiz doğrultusunda; insana hizmeti, kendimize düstur edinmiş bir ecdadın torunlarıyız. Bu açıdan bizi biz yapan insani değerleri yaşattıkça, sevgiyi, şefkati, merhameti paylaştıkça gücümüzün artacağına inanıyoruz. Geçmişimizden aldığımız güç ve enerjiyi geleceğe taşımak için bugünden sorumluluk almak düşüncesiyle sizleri "Gönül Elçisi" olmaya davet ediyoruz.

Gönülden gönüle ulaşmanın en kısa ve en anlamlı yollarından birini bulmanız için birlikte işbirliğine çağırıyoruz. Her birimizin farklı alanlarda, farklı konularda yapabilecekleri vardır. Kendimizi keşfederken, toplumsal kalkınmaya katkı sağlamak isteyenler için gelin siz de "Gönül Elçisi" olun diyoruz.

Hazırlanan bu el kitabının; gönüllülük kavramına, "Gönül Elçisi" olmanın önemi ve yollarına ışık tutacağı inancıyla sizleri bu önemli göreve davet ediyoruz.

Fatma ŞAHİN
T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı

2. Neden Gönüllülük?

Köklü ve tarihi geleneklerden doğan, yardımlaşma ve dayanışma duygularına dayanan gönüllülük; insan davranışının en temel ve en eski ifade şekillerinden birisidir. Bu ifade şekliyle bireyler, içinde yaşadıkları topluma daha aktif olarak katılmakta ve diğerleri için önemli olduklarını hissetme ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bu ihtiyacın özünde; kişiler arası ilişkilerin olumlu ve yapıcı bir hal alması ve buna bağlı olarak kişilerin ve dolayısıyla toplumların refahını arttırma isteği bulunmaktadır. Gönüllülüğün olduğu yerde olumlu ve yapıcı iletişim nedeniyle sosyal bağlılık ve güven duyguları pekişmektedir.

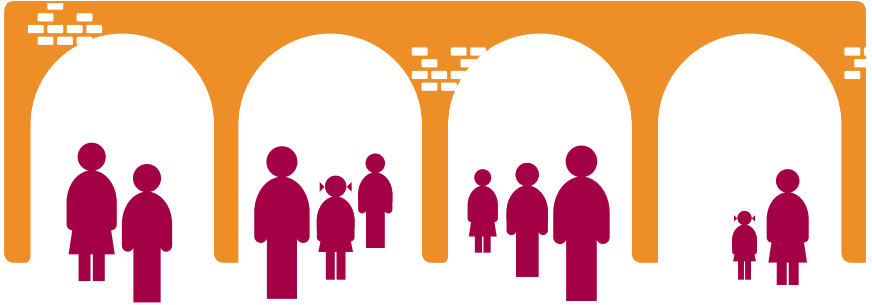
Gönüllü çalışmanın esası olan sosyal ilişkiler; bireylerin gelişmesi, toplumun kalkınması ve refahı için kritik öneme sahiptir. Dahası, gönüllülük; yoksulluğun sonucu olarak ortaya çıkan sosyal dışlanmayı azaltmaktadır. Aynı zamanda gönüllülük; kadın, çocuk (özellikle kız çocuk) genç, yaşlı, engelli, kent yoksulu, topraksız ve az topraklılar gibi sıklıkla dışlanan nüfus gruplarının topluma dâhil olmasının bir yoludur. Özellikle dezavantajlı gruplar olarak tanımlanan bu nüfus gruplarının topluma entegrasyonlarında gönüllülük bakış açısı ve gönüllü kişilerin (Gönül Elçileri) önemli bir rolü bulunmaktadır.

Aslında gönüllülük, neredeyse insanlık tarihi kadar eski ama eskimeyen bir gerçeklik ve bir pratiktir. Bir başka ifadeyle gönüllülük; içinde yaşadığımız coğrafya için hem gelenek, hem güncellik ve hem de gelecektir.

**Niyet,
emek,
yürek,
gönüllülük,
mutluluktur**

Gönüllülük; **Gelenektir Güncelliktir Gelecektir**

Gelenek açısından baktığımızda, Osmanlı İmparatorluğu döneminde hayır yapma inancıyla şekil bulan "Vakıf" anlayışı, gönüllülük kavramıyla muhtaçlara yardım etmenin dünyadaki ilk örneği olmuştur. Daha sonra tüm dünya ülkelerinin gıpta ederek tanımladıkları bu gelenek Türkiye Cumhuriyeti'nde de devam ede gelmiştir.



Dünyada, özellikle de batıda modern anlamda sivil toplum hareketi ve gönüllülük hareketlerine paralel olarak, Türkiye'de 1980'lerde çağdaş unsurları da içeren gönüllülük ve sivil toplum hareketleri ivme kazanmaya başlamıştır. Halen, gelenekten-geleceğe akan bu süreçte gönüllülük; ülke insanının ilgi, ihtiyaç, kültür ve medeniyetle harmanlanarak devam etmektedir. Özellikle 1990'ların başında Türkiye'de sivil toplum kuruluşlarının gelişiminin hız kazanması, kişisel ve toplumsal bilinçlenmeyi de beraberinde getirmiş ve buna paralel olarak da bireysel gönüllülük çalışmaları, organizasyonel düzeyde yürütülmeye başlamıştır.

3. Gönüllülük

a. Gönüllülük Nedir?

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 destek olmasıdır.



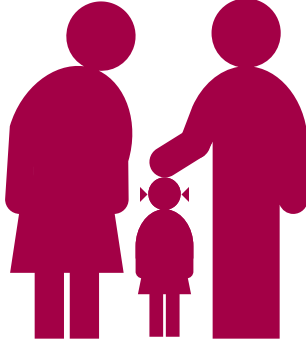
En yalın özelliğiyle yardımlaşmada şekil bulan gönüllülük dünya üzerinde her toplumda görülen bir olgudur. Bu durumu tanımlayan terimler ve gönüllülüğün ifade biçimleri toplumdan topluma, kültürden kültüre ve dilden dile değişiklik gösterse de gönüllülüğün güdüleyen değerler ortak ve evrenseldir. ,

Ancak, detaya inildiğinde ve günlük yaşamda karşılığı arandığında gönüllülüğün daha kapsamlı ve çok boyutlu olduğu görülür.

Örneğin, gönüllülük;

- ♥ Çözümü başkasından beklemek değil, bireysel gücünü çözüm bulmak için kullanmaktır.
- ♥ Başkasını mutlu etmenin en büyük mutluluk olduğunu fark etmektir.
- ♥ Güveni, dürüstlüğü ve paylaşmayı öğrenmek ve öğretmektir.

- ♥ Karşılık beklemeden sevmektir.
- ♥ Yolunda gitmeyen her şey için bireysel olarak yapılabilecek bir görev olduğunu bilmektir.
- ♥ Karşılığını veremeyecek birine iyilik yapmanın hazzını ömür boyu kendine yaşatma demektir.



- ♥ Başkasını mutlu etmenin en büyük mutluluk olduğunu fark etmektir.
- ♥ Üzüntü ve sevincin paylaşılacak isteneceği ilk kişi olmaktır.
- ♥ "O"na kimsesizliğini ve muhtaçlığını hissettirmemektir.
- ♥ "O"nun kişiselliğini hep aklında tutmak ve "biricik" olduğunu bilip başkalarıyla karşılaştırmamaktır.
- ♥ "O" hata yaptığında ona sahip çıkmaktır.
- ♥ "O"nun yanındayken hiçbir siyasi ve ideolojik görüşe ait olmamaktır.
- ♥ Ön yargılardan kurtulmaktır.
- ♥ Emek vermektir.
- ♥ Bazen affetmektir.
- ♥ Bencilikten sıyrılmaktır.
- ♥ Empati kurabilmektir.
- ♥ Sabretmektir.
- ♥ Örnek olmaktır.
- ♥ Özlemektir.

Gönüllülük paylaşmaktır. Paylaşılan; sevinçler artsın, üzüntüler azalsın diye...

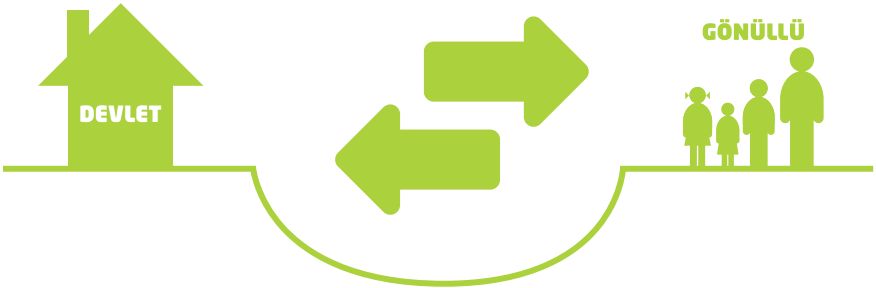
Gönüllülük; özen, dikkat ve sorumluluk getirmektir. İşte bu nedenle gönüllülük;

- ♥ "O"na yapılmayacak sözler vermemektir.
- ♥ Onca direnç ve zahmetle girmeyi başardığın hayatlardan çıktığında oluşturacağı boşluğu hesaba katabilmektir.
- ♥ Gönlünün estiğinde değil, "O" ihtiyaç duyduğunda yanında olabilmektir.
- ♥ Gönlüne duyulan güveni boşa çıkarmamaktır.

Gönüllülük; boş vakitleri doldurmak değil,
gerektiğinde ve gereğince vakit ayırmaktır.

b. Gönüllüler Neden Önemlidir?

- ♥ Mevcut hizmet ve çalışmaların toplum tarafından görülmesini sağlar,
- ♥ Devlet ile toplum arasında köprü görevi görür, iletişimi güçlendirir,



- ♥ Yapılan çalışmaların başarısını artırır,
- ♥ Hizmetlerin sunum ve kullanımının daha etkili olmasını sağlar,

- ♥ İnsan kaynaklarının güçlendirilmesine katkı sağlar,
- ♥ Profesyonel olarak çalışan ekibe moral oluşturur,
- ♥ Özellikle toplum kalkınması çalışmalarındaki katkı ve katılımı ile kalkınmanın sürdürülebilirliğini sağlar.

c. Neden “Gönüllü” Olunur?

Gönüllü olma gerekçeleri toplum yapısı ve kişisel özellikler doğrultusunda çeşitlilik göstermektedir. Bu çeşitliliği kişiler özelinde anlamak; iyi bir iletişim ve işbirliği içinde gönüllü hizmet sunumu ve alımındaki en önemli unsurlar içindedir. Gönüllü olma gerekçelerini kişi ve toplum odaklı nedenler olarak iki temel kategoride ele almak mümkündür. Örneğin;

Herkesin hikâyesi ve herkesin gönüllü olma gerekçesi farklı olup, iyi bir işbirliği için bunun baştan bilinmesi **tüm taraflar için yararlı** olacaktır.

Kişi-Odaklı nedenler;

- ♥ Başkalarına yardım ederek kendini iyi hissetmek,
- ♥ Bilgi, beceri ve deneyimleri paylaşmak,
- ♥ Başkalarına örnek / model olarak takdir ve övgü kazanmak,
- ♥ Belirli bir konuda yetki ve yetkinlik kazanmak,
- ♥ Kendisini ihtiyaç duyulan birisi olarak görmek,
- ♥ Sosyal bir çevre ve konum edinmek,
- ♥ Aidiyet duygusunu yaşamaktır.

Toplum-Odaklı nedenler;

- ♥ Kamu yararı faaliyetlere katkıda bulunmak,
- ♥ Toplumsal bir soruna çözüm bulmak,
- ♥ İnanıldığı ve güvendiği bir çalışmayı veya kuruluşu desteklemek,
- ♥ İnsan kaynağı ihtiyacına katkı vermektir.



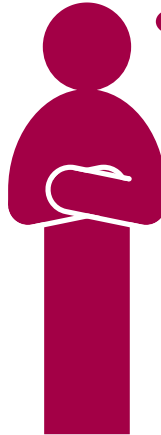
d. Neden Gönüllü Olunmaz?

Kişilerin niçin gönüllü olmadığını bilmek, onların niçin gönüllü olmak istediğini bilmek kadar önemlidir. Gönüllü olmamak için nedenler daha çok kişilik yapısından kaynaklanmaktadır.

Örneğin;

- ♥ Gönüllülük konusunda negatif tutum ve ön yargıya sahip olmak,
- ♥ Sorumluluk üstlenmekten korkmak,
- ♥ Teklif edilmesini bekleyen kişilik yapısına sahip olmak,
- ♥ Daha önce yaşadığı ya da şahit olduğu olumsuz deneyimlerle karşılaşmaktan çekinmek,
- ♥ Halen yaptığı işe ya da özel hayatına olumsuz etkilerinden çekinmek,
- ♥ Yapabileceği bir iş olmadığını düşünmek,
- ♥ Özgüven yetersizliği nedeniyle yapacağı işin beğenilmemesinden çekinmek,
- ♥ Yeni sosyal çevrelere uyum sağlamakta zorlanmak,
- ♥ Yapılacak işin sıkıcı ve keyifsiz olduğunu düşünmek,
- ♥ Vakit ve nakit kaybindan çekinmek,
- ♥ Yeterli vakit bulamamak,
- ♥ Aidiyet duygusuna sahip olamamaktır.

**Çok istiyorum
ama, ben
ne yapabilirim ki?!**



e. Gönüllü Ne Yapar?

Toplumun güçlenmesi ve toplumsal sorunların çözülmesi için gönüllü;

- ♥ Deneyimlerine dayalı fikirleriyle katkı verir,
- ♥ Hayallerine dayalı farklı bakış açıları içeren fikirleriyle katkı verir,
- ♥ Emek gücüne katkı verir,
- ♥ Parasal kaynak sağlar,
- ♥ Kamuoyu oluşturur,
- ♥ Kuruluşa yeni üyeler kazandırır,
- ♥ Sözcülük yapar,
- ♥ Hedef grupların yerel düzeydeki ihtiyaçlarına göre gündem belirler,
- ♥ Üst düzeyde ilişkiler kurarak yönetici/ karar vericilerin desteklerini sağlar,
- ♥ Örgütleyici faaliyetler yürütür,
- ♥ İletişim ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütür;
 - Benzer amaçlı faaliyetlere katılarak bilgi alış-verişinde bulunur,
 - Farklı amaçla faaliyetlerde fırsat eğitimleri yapar,
 - Yerel medya ile iletişim kurar,
- ♥ Araştırma yaparak ya da asıl işi gereği yaptığı araştırmaları yönetici ve topluma paylaşır,
- ♥ Sorumlu bir vatandaş olarak verilen hizmetlerin kalitesini izler paylaşır,

f. Gönüllü Hangi Sektörde / Kurumda / Kuruluşta Çalışabilir?

Gönüllüler, ulusal ve uluslar arası alandaki tüm kamu, sivil ve özel sektörlerde çalışabilir.

Her ne kadar gönüllülük sivil toplum hareketi ile anılmaktaysa da pratikte çok uzun yıllardan beri her üç sektörde de gönüllülük esasına dayalı çalışmalarının olduğu görülmektedir.

Herkes gönüllü! **Gönüllüler her yerde!**

Örnekler;

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nda Gönüllülük; Devlet yapılanmasında yer alan ve resmi kuruluşun tüm özelliklerine sahip olmasına karşın özde (vizyon ve misyonunda) insanı ve onun ihtiyaçlarını odağına alarak gönüllülük ruhuyla hizmet vermektedir.

Kamu Sektöründe Gönüllülük; Devlet yapılanmasında yer alan resmi kuruluşun hizmetlerine katkı vermek üzere kurulan vakıflar bulunmaktadır. Örneğin; Sağlık Bakanlığı üst düzey yöneticileri tarafından 1983 yılında kurulan Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı halen ortak amaçlar kapsamında gönüllülük ruhuyla hizmet vermektedir.

Özel Sektörde Gönüllülük; günümüzde sosyal sorumluluk projeleri kapsamında; başta ileri gelen büyük şirket, firma ve holdingler olmak üzere pek çok özel sektör temsilcisi gönüllülük hizmetlerinde örnek uygulamalar yapmayı katma değerleri olarak ortaya koymaktadır.

Sivil Toplumda Gönüllülük; çağdaş sivil toplum kuruluşlarında her ne kadar profesyonel kişilerin hizmet vermesi ve teknolojinin avantajlarının kullanılması istendik bir gerçeklik ise de bu sektördeki uygulamalar gönüllülük zemininde gerçekleştirilmektedir.

Uluslararası Kuruluşlarda Gönüllülük; Birleşmiş Milletler (UN) yapılanması içindeki "Birleşmiş Milletler Gönüllüleri Programı (BMG)" en iyi örnektir. Bu gönüllü birim/ programın amacı; dünya çapında barış ve kalkınmaya gönüllülük yoluyla katkı sağlamaktır. Yaptığı çalışmalarla BMG; evrensel ve kapsamlı gönüllülüğü benimseyerek, gönüllüğün çeşitliliğini ve özgür irade, bağlılık, sorumluluk ve dayanışma gibi değerleri devam ettirmektedir.

Bu örneklerden yola çıkılarak; Türkiye'de gönüllülerin tüm sektörlerde görev yapabilecekleri görülmektedir.

Gönüllüyüz; *gülen yüzüz*

4. GÖNÜL ELÇİSİ

a. Kimdir?

Özgür iradeyle ve dayanışma ruhu içinde, herhangi bir maddi karşılık beklemezsizin sahip olduğu deneyim beceri ve kaynakları toplumun dezavantajlı gruplarının yaşam kalitelerini yükselmeye yönelik olarak kullanarak, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının vermiş olduğu kurumsal hizmetlere katkı sağlayan kişidir.

“Gönül Elçiliği” tanımı **insana ve insanlığa hizmet için karşılık beklemeden emek veren kişi ve gruplar** için kullanılan derin anlamlı bir ifadedir. İfadenin derinliği, yapılan işin içinde; akıl, düşünce, deneyim, beceri ve profesyonel uzmanlıklar kadar inanç, değerler ve insan sevgisinin bulunmasından gelmektedir.

Ülkemizde pek çok sektörde bu tanım altında hizmet veren kişi ve gruplar bulunmaktadır. Örneğin; doğa, kültür, turizm, siyasi parti, din, eğitim, gençlik ve spor, hayır işleri vb. konularda emek verenler için Gönül Elçileri tanımının kullanıldığı görülmektedir. Bu El Kitabında kullanılan Gönül Elçiliği ve Gönül Elçileri tanımlarından; T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından yürütülen “Toplum Kalkınmasında Gönül Elçisi Projesi” kapsamındaki gönüllü kişiler kastedilmektedir.

b. Gönül Elçilerinin Hizmet Vereceği Dezavantajlı Gruplar Kimlerdir?

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK/633) kapsamında da ele alındığı gibi dezavantajlı/ kırılğan gruplar;

- ♥ Kadınlar,
- ♥ Çocuklar (özellikle kız çocukları),
- ♥ Engelliler,
- ♥ Yaşlılar,
- ♥ Gaziler ve Şehit Aileleri,

- ♥ Yoksullar (topraksız köylüler ve kent yoksulları),
- ♥ Gönül Elçilerinin yerel düzeyde öngördükleri gruplar,
- ♥ Diğer (madde bağımlıları vb.) gruplardır.

c. Kimler Gönül Elçisi Olabilir?

İhtiyaç sahibi insanlara ve insanlığa katkı sağlamak isteyen herkes Gönül Elçisi olabilir.
Örneğin;

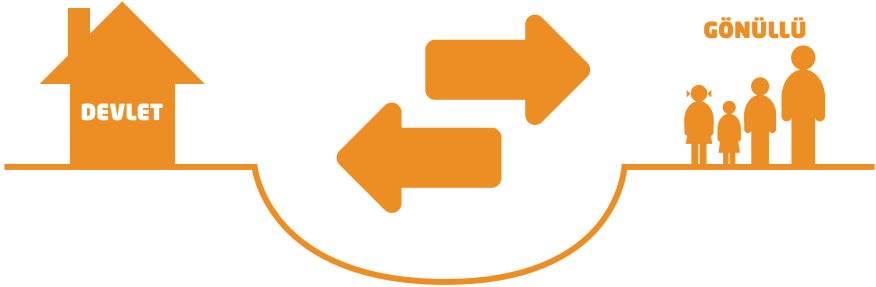
- ♥ Emekliler; özellikle sağlık, sosyal hizmet ve eğitim sektöründe hizmet vermiş olan;
 - ◊ Öğretmen
 - ◊ Doktor
 - ◊ Hemşire
 - ◊ Sosyal Çalışmacı, Sosyolog, Psikolog vb.
- ♥ Yarı zamanlı çalışan yetişkinler
- ♥ Ev hanımları
- ♥ Gençler;
 - ◊ Yaşama ve insana dair bilgi edinmek isteyenler
 - ◊ Sosyal hizmetler alanında bir meslek seçmek için bilgi edinmek isteyenler,
 - ◊ Gönüllülük ruhuna sahip olanlar
- ♥ Öğrenmenin en kolay olduğu yaşlardaki çocuklar/ öğrenciler.
- ♥ Toplum tarafından tanınan kişiler;
 - ◊ Bilim insanı
 - ◊ Oyuncu
 - ◊ Sanatçı
 - ◊ Yazar vb.
- ♥ Toplumdaki doğal liderler.

7'den 77'ye herkes Gönül Elçisi olabilir.

Önemli olan kişilerin gerçekten böyle bir işi yapmak istemeleridir. Ne yapılacağına gelince; herkesin bir başkası için yapabileceği, bir başkasına verebileceği/ ve bir başkasıyla paylaşabileceği mutlaka bir duygusu, düşüncesi, fikri, deneyimi, aynı ve nakdi katkısı, idealleri ve hayalleri olduğu muhakkaktır.

d. Gönül Elçisi Ne Tür Hizmetler/ İşler Yapar?

Gönül Elçisi; hedef grupların ihtiyaçlarına göre kendi ilgi, bilgi, beceri ve deneyimleri kapsamındaki **her tür sosyal hizmete** katkı verebilir. Bu hizmetler kurum ve kuruluşlarda verilebileceği gibi ev ziyaretleri ile de yürütülebilir.



Gönül Elçilerinden beklenen temel görev toplum ile kamu kuruluşları tarafından verilen hizmetler arasında **iletişim sağlamaktır**. Bu amaca ulaşmak için Gönül Elçileri;

- ♥ Yaşadıkları il ve ilçe düzeyinde hizmet veren tüm T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı hizmet birimlerini ve verdikleri hizmetleri ana hatlarıyla bilirler ve ihtiyaç sahiplerinin bu kuruluşlardaki ilgililerle iletişime geçmelerini sağlarlar.
- ♥ Özellikle desteklemek istedikleri bir hizmet kuruluşu / birimi varsa burada verilen tüm hizmetleri ayrıntılarıyla bilirler ve ihtiyaç sahiplerinin bu kuruluştaki ilgililerle iletişime geçmelerini sağlarlar.
- ♥ Sosyal sorumluluk projesi yürütmek isteyen özel sektör temsilcilerine yol göstererek T.C. Aile ve Sosyal Politikalar İl / İlçe Müdürlükleri ile iletişime geçmelerini sağlarlar.
- ♥ Bağış yapmak isteyen hayırsever vatandaşlara yol göstererek T.C. Aile ve Sosyal Politikalar İl / İlçe Müdürlükleri ile iletişime geçmelerini sağlarlar.

- ♥ “Gönül Elçiliği”nin tanıtım ve yaygınlaştırılması için Aile ve Sosyal Politikalar İl / İlçe Müdürlükleri tarafından toplumda farkındalık yaratmak için yapılan toplantı ve eğitimlere katılırlar.
- ♥ Toplum kalkınması çalışmalarında rol modeli oluştururlar.
- ♥ Gönül Elçisi'nin yapacağı hizmetin ne ve nasıl olacağı T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl / İlçe Müdürlükleri ile işbirliği içinde belirlenir.

Gönül Elçisi :

- Destek alacak hedef grup ve kişilerin ihtiyaçları,
- Gönül Elçisi'nin ilgi, bilgi, beceri ve deneyimleri,
- Hizmet veren kuruluşların önceliklerine göre belirlenecek

Her tür hizmeti yapar.

e. Gönül Elçisi Olmak İçin Ne Yapılır?

Gönül Elçiliği konusunda bilgi edinmek ve Gönül Elçisi olmak için iki şekilde başvuru yapılması gerekmektedir.

1. Doğrudan Başvuru: T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile iletişime geçilir.

2. Web Sayfasından Başvuru: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Web Sayfası (www.gonulelclileri.gov.tr) ilgili bölümündeki yönlendirmeler doğrultusunda işlem yapılır.

Her iki durumda;

- ♥ Gönül Elçiliği hakkında bilgi alınır.
- ♥ Başvuru Formu (Ek:2) doldurulur.
- ♥ Formun değerlendirilmesini takiben
 - Bilgilenme toplantı / görüşmeleri yapılır.
 - İl / İlçe Müdürlüğü tarafından mülakat yapılır.
 - Gönül Elçiliği kararı (her iki tarafça) netleştirilir.
- ♥ Gönüllü hizmet alanı belirlenir.
- ♥ Gönüllü hizmet verilecek il / ilçe/ köy / mahalle / kuruluş belirlenir.
- ♥ Görev tanımı; İl / İlçe Müdürlüğü ile birlikte yapılır, yazılı olarak kayıt altına alınır.

f. Gönül Elçisi'nin Hizmete Katkı Faaliyetleri/ Hizmet Sunumu Nasıl Olur?

- ♥ Gönül Elçisi'nin görev tanımı doğrultusunda (kurumlarla işbirliği, ev ziyaretleri, lobi faaliyetleri, toplum duyarlılığı artırma vb.) ilk adım İl / İlçe Müdürlüğü danışmanlığı ile atılır.
- ♥ Hizmetin ilk ziyaretini (kurumu / kuruluşu / kişileri tanıyor olsa bile) İl Müdürü ve/veya ilgili uzman ile birlikte yapılır. Gönüllü hizmetin ilk gününde işbirliği ve iletişim içinde çalışılacak kişiler Gönül Elçileri ile tanıştırılır.
- ♥ Kurum/ Kuruluş personeli Gönül Elçisi'nin görev tanımı konusunda bilgilendirilir.
- ♥ Gönüllü hizmetler ev ziyaretleri ile yapılacak özellikteyse yine ilk ziyaret İl / İlçe Müdürü ve/veya ilgili uzman ile birlikte yapılarak hizmet alan kişiye ne tür bir destek verilebileceği açıklanır.
- ♥ Gönüllü hizmet "Gönül Elçisi - Hizmet Alan Kişi - İl / İlçe Müdürü ve/veya ilgili uzman - (varsa) Kurum/ Kuruluş Ekibi" iletişim ağı içinde yürütülür.
- ♥ Gönül Elçisi her ay sonunda kısa bir "Aylık Faaliyet Raporu" (Ek:3) hazırlayarak deneyim, izlenim ve önerilerini paylaşır.
- ♥ Gönül Elçisi hizmet vereceği alana (örneğin; koruyucu aile, kaliteli yaşlanma ve kuşaklar arası uyum, engelli ve hizmetlere erişim, aile ve yoksulluk, kadın ve güçlenme vb.) ilişkin il, ilçe ve mahalle düzeylerinde farkındalık toplantılar ve görüşmeler yapar.
- ♥ Gönül Elçisi, kendisi ile birlikte çalışacak farklı disiplinlerden oluşan Gönül Elçileri Ekibini oluşturur.

g. Gönül Elçisinin Çalışma İlkeleri Nelerdir?

Hedef Grup açısından;

- ♥ Bakanlığa bağlı resmi kurum ve kuruluşlarda, bu kuruluşlardan hizmet alan topluma ve hizmet politikalarında söz sahibi yerel yöneticilere farkındalık geliştirme, savunuculuk, lobi faaliyetleri vb. gönüllü hizmetler verir.
- ♥ Bakanlığın öngöreceği yerel düzeyde hizmete ulaşma sorunu yaşayan özel/ marjinal grup ve kişilere hizmet verir.
- ♥ Gönül Elçisi'nin kendisinin önereceği (yerel düzeyde ihtiyaç sahibi olan) ve Bakanlık proje yetkilileri ile birlikte karar verilecek grup ve kişilere hizmet verir.

Çalışma zaman ve süresi bakımından;

- ♥ Gönüllü hizmet bile olsa Gönül Elçisi belli bir sorumluluk sahibi olarak hareket etmeyi kabul eder.
- ♥ Kendisinin başlangıçta belirleyeceği zaman , ve sürelerle uygun olarak hizmet verir.
- ♥ Hastalık, seyahat vb. gerekçelerle hizmet veremeyeceği durumları hem yetkililere ve özellikle hizmet verdiği hedef gruplara/ kişilere bildirir.
- ♥ Çalışmaya başladıktan sonra zaman, süre, bölge kuruluş v.b konularda bir değişiklik yapmak istediğinde önceden yöneticiler ve hizmet verdiği hedef gruplara/ kişilere bildirir.



Hizmet içeriği bakımından;

- ♥ Başta Bakanlık olmak üzere hizmet verdiği kurum ve kuruluşun vizyon ve misyonunu bilir ve bu çerçeve içinde hizmet verir.
- ♥ Hizmet verdiği toplumun ihtiyaç ve değerlerinin göz önünde bulundurur.
- ♥ Görev tanımı kapsamında hizmet verir. Sorumluluk alanı dışına çıkmaz ve sorumluluk alanı içinde emin olmadıkları durum ve kararları yöneticilere danışarak verir.
- ♥ Tercihen kendi, eğitim, mesleki deneyim ve becerileri ile ilgili konularda hizmet verir. Farklı alanlarda hizmet verme isteği İl / İlçe Müdürlüğü ve/veya ilgi uzman ile birlikte değerlendirilir.
- ♥ Verdiği hizmet ve hedef grubu daha iyi tanımak ve iyi iletişim kurmak için tanıtım ve oryantasyon toplantısına ilaveten yapılan toplantılara katılmak için istekli olur.
- ♥ Gereğinde (kendini eksik ya da geliştirmek istediğinde) İl / İlçe Müdürlüğü ve/veya ilgi uzmandan teknik bilgi ve eğitim talebinde bulunur.

Ekip üyesi olma ve hizmeti benimseme bakımından;

- ♥ Hizmet verdiği yeri / kurumu benimseyerek aidiyet duygusunun gelişmesi için olumlu tutum içinde olur.
- ♥ Görev tanımı kapsamında kendini ekip içinde hissetmek için olumlu tutum ve davranış içinde olur.
- ♥ Verdiği hizmete ilişkin kişisel görüş ve önerilerini belirterek hizmet kalitesinin artırılmasını ve kendisinin aktif bir ekip üyesi olmasını sağlar.

Gönül Elçisi olmanın en temel koşulu;
sorumluluk duygusu içinde olmaktır.

“İnsan-Odaklı” hizmet anlayışı bakımından:

- ♥ Hizmet alan her bir kişinin ayrı bir değer olduğunu bilerek “İnsan-Odaklı” hizmet anlayışı ve güçlü empati duygusuyla iletişim kurarak hizmet verir.
- ♥ Hizmet alan grup ve kişilerin içinde buldukları özel durumlar nedeniyle hassas ve kırılgan olabileceklerini bilerek iletişim kurar.
- ♥ Farklı ve zor kişilik özelliklerine göre iletişim becerilerini kullanarak hizmet verir.
- ♥ Hizmet vereceği grup ve kişilerle duygusal bağ kuracağını ve onları hayal kırıklığına uğratmayacak bilgi, turum, beceri ve davranışlara sahip olduğuna inanarak yola çıkar.

Gönül Elçiliği hizmetinde en önemli ilke, **sürekliliktir**.
Gönül Elçisi sadece bir merak ve kısa süreli bir heyecan için böyle bir işe kalkışılmayacağını bilerek yola çıkar.

h. Son Söz Olarak;

Gönül Elçisi'nden beklenen en temel hizmet dezavantajlı / kırılğan grupların sosyal haklarını kullanabilmeleri için devletin ilgili kurumları ile buluşmalarına yardımcı olmaktır. Dezavantajlı / kırılğan grupların en temel sorunları hizmete ulaşma ve hizmet kullanımında ortaya çıktığından; devlet, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından sunulan her tür hizmete bu grupların ulaşmalarına aracı olmaktır.

Bu gönüllülük hizmetlerinin nasıl yapılacağı da; T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile işbirliğinde belirlenir.

Gönül Elçisi'nin ***kışisel görev tanımı*** içinde bulunacağı alt proje/program kapsamında hazırlanan çerçeve içinde belirlenir.

“Toplum Kalkınmasında Gönül Elçileri Projesi” kapsamında göreve başlayan Gönül Elçilerinin katkılarının beklendiği öncelikli alt proje alanları;

- ◊ KORUYUCU AİLE,
- ◊ KALİTELİ YAŞLANMA VE KUŞAKLAR ARASI UYUM,
- ◊ ENGELLİ VE HİZMETLERE ERİŞİM,
- ◊ AİLE VE YOKSULLUK,
- ◊ KADIN VE GÜÇLENME

Alt proje alanları dezavantajlı / kırılğan grupların ihtiyaçları ve Aile ve sosyal Politikalar Bakanlığının politikaları doğrultusunda değiştirilebileceği gibi yeni konular da eklenecektir.

Faaliyetler

1. Proje Ön Hazırlıklar Faaliyetleri

- 1.1 Proje alanlarının ihtiyaçlarının belirlenmesi
- 1.2 Projenin yeniden gözden geçirilmesi
- 1.3 El Kitabı'nın hazırlanması

2. Proje Başlatma Faaliyetleri

- 2.1 Proje ekibi ve görev tanımının oluşturulması
- 2.2 Açılış ve üst yönetim bilgilendirme toplantısı
- 2.3 İl Yöneticileri bilgilendirme toplantısı
- 2.4 İl bilgilendirme ziyaretleri

3. Gönül Elçileri Faaliyetleri

- 3.1 Gönül Elçileri için duyuru yapılması
- 3.2 Gönül Elçilerinin ön kayıt işlemlerinin yapılması
- 3.3 Gönül Elçileri tanışma ve bilgilendirme toplantısı
- 3.4 Gönül Elçileri Ekibinin oluşturulması
- 3.5 Gönül Elçileri Ekibinin görev tanımı ve iş dağılımının yapılması
- 3.6 Koordinasyon/ bilgilendirme toplantıları
- 3.7 Web sayfasının oluşturulması ve güncellenmesi
- 3.8 Gönül Elçileri Havuzu ve İletişim Ağı/ Platform'un oluşturulması

4. Proje Tanıtım Faaliyetleri

- 4.1 Proje Tanıtım Malzemeleri (Genel ve Gönül Elçileri için) hazırlanması
- 4.2 Sivil toplum, özel ve kamu sektörlerine bağlı kuruluşlara tanıtım malzeme ve ilanlarının dağıtılması
- 4.3 Gönüllülük konusunda farkındalık seminerleri

Faaliyetler

5. Alt Projeler

- 5.1 Koruyucu Aile Alt Proje Faaliyetleri
- 5.2 Kaliteli Yaşlanma ve Kuşaklar Arası Uyum Alt Proje Faaliyetleri
- 5.3 Engelli ve Hizmetlere Erişim Alt Proje Faaliyetleri
- 5.4 Aile ve Yoksulluk Alt Proje Faaliyetleri
- 5.5 Kadın ve Güçlenme Alt Proje Faaliyetleri

6. Proje İzleme ve Değerlendirme Faaliyetleri

- 6.1 Aylık faaliyet raporlarının hazırlanması ve yeniden planlama
- 6.2 Üç Aylık teknik ve mali raporların hazırlanması
- 6.3 Üç Aylık Proje Raporu'nun değerlendirilmesi ve (gereğinde) yeniden planlama yapılması
- 6.4 Koruyucu Aile Alt Proje Raporunun yazılması
- 6.5 Kaliteli Yaşlanma ve Kuşaklar Arası Uyum Alt Projesi Raporunun yazılması
- 6.6 Engelli ve Hizmetlere Erişim Alt Projesi Raporunun yazılması
- 6.7 Aile ve Yoksulluk Alt Projesi raporunun yazılması
- 6.8 Kadın ve Güçlenme Alt Projesi raporunun yazılması
- 6.9 Proje genel değerlendirme / raporlama ve sonuçların paylaşılması

Ek-2

Gönül Elçisi Başvuru Formu



T.C.
Aile ve
Sosyal Politikalar
Bakanlığı

Adı Soyadı : _____ **Başvuru Kodu¹** : ____ / _____

Hizmet Yeri : _____

İl : _____

İlçe : _____

Mahalle/ Köy : _____

Kurum/ Kuruluş : _____

Kişisel Bilgiler

Doğum Yeri : _____ **Doğum Yılı** : _____

Cinsiyeti : Kadın Erkek

Medeni Durumu : Evli Bekar

İletişim Bilgileri

Telefon : _____

Faks : _____

Cep : _____

Eğitim Bilgileri

İlköğretim **Ortaöğretim** **Üniversite**

Yüksek Lisans **Doktora +**

İş Deneyimleri (Özgeçmiş eklenecek): _____

Gönül Elçisi Olma Gerekçesi

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Hizmet Vereceği Alan : _____

Beklenti ve Önerileri : _____

¹Proje ekibi tarafından doldurulacak ve Gönül Elçisi olmak isteyen bireyler ilgi alanlarına göre alt projelere yönlendirilecektir.

Ek-3

Gönül Elçisi Aylık Faaliyet Raporu Formu²



T.C.
Aile ve
Sosyal Politikalar
Bakanlığı

Adı Soyadı : _____ Başvuru Kodu No : ____ / _____

Hizmet Verdiği Kuruluş : _____

Rapor Dönemi : 01/____/201____ - 01/____/201____

Planlanan Aylık Faaliyetler

Ay İçinde Gerçekleştirilen Faaliyetler

a. Kaç kişi / aile ile görüşüldü : _____

b. Kaç merkez ziyaret edildi : _____

c. Kaç telefon görüşmesi yapıldı : _____

d. Diğer : _____

Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler ve Nedenleri

Başarı ve Kazanımlar

Görüş ve Öneriler

İmza

²Gereğinde sayfanın arkası ve ek sayfalar kullanılabilir, hizmete ilişkin fotokopi, geliştirilmiş bir doküman, gazete kupürü vb. eklenebilir.

Kaynaklar

1. "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, KHK/633.
2. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Denetim Hizmetleri Başkanlığı. "Görev ve Çalışma Yönergesi".12 Mart 2012.
3. Uz, Fatma "Toplumla Çalışmada Ev Ziyaretleri", Basılmamış Seminer Notları, 2000.
4. [www.filantropi.org/ dunyada modern filantropinin tarihçesi/p=930](http://www.filantropi.org/dunyada-modern-filantropinin-tarihcesi/p=930)
5. www.insanca.kadikoy.bel.tr/gonulluluk_egitim
6. www.osgd.org/staticfiles/files/gonulluluk_arastirmasi_kasim_2005.pdf
7. www.panel.stgm.org.tr/vera/app/var/files/g/o/gonulluluk2.pdf
8. www.siviltoplum.com.tr
9. www.siviltoplumakademisi.org.tr/index.php?option=com_content&view=articl&id=571:goenuellueluek-nedir&catid=44:son-haberler&Itemid=118.
10. www.un.org.tr
11. www.undp.org.tr
12. www.nps.gov/.../fundraising_individuals_volunteering.htm
13. Yaman Yılmaz, "" Sivil Toplum Dergisi Yıl: 1 Sayı : 2/ Nisan - Mayıs - Haziran 2003.



www.aile.gov.tr
www.gonulelcleri.gov.tr



T.C.
Aile ve
Sosyal Politikalar
Bakanlığı