



**T.C.
ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**AFETLERDE DERNEKLERİN PSİKOSOSYAL DESTEK
ÇALIŞMALARINDA SÜRDÜRÜLEBİLİR KAPASİTELERİNİN
GELİŞTİRİLMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şaziye Melike ORAL

Afet ve İnsani Yardım Yönetimi

Ekim 2023



**T.C.
ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**AFETLERDE DERNEKLERİN PSİKOSOSYAL DESTEK
ÇALIŞMALARINDA SÜRDÜRÜLEBİLİR KAPASİTELERİNİN
GELİŞTİRİLMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şaziye Melike ORAL

Afet ve İnsani Yardım Yönetimi

Prof. Dr. Akif Argun AKDOĞAN

Ekim 2023

ETİK BEYAN

Tez içinde sunduğum bilgi ve verileri akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tez çalışmasını Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı ve yararlandığım kaynakların tümüne uygun atıf yaptığımı beyan ederim.

Şaziye Melike ORAL

Ekim 2023





Anneme ve babama...

TEŞEKKÜR

Sivil toplum kuruluşlarındaki meslek hayatım boyunca usanmadan mesleki gelişimi destekleyen, bu bölümü seçmeme vesile olan, tezimi yazarken her nevi desteği sağlayan, tanıştığımız günden beri hep yanımda olan ve kendisinin üzerimdeki emeklerini dile getirdiğimde bunu asla kabul etmeyip *her başarının kişinin kendi çabası sonucunda ortaya çıktığının* altını çizerek minnet duygumu kabul etmeyen sayın başkanım Aras ONUR’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. İyi ki hayatımdasınız!

Tezimle ilgili değerli görüşlerini ve değerlendirmelerini esirgemeyen danışman hocam sayın Prof. Dr. Akif Argun AKDOĞAN’a emeklerinden ötürü yürekten teşekkür ediyorum. Dönem dersleri ve tez yazım sürecindeki tüm destekleri ve emekleri için Prof. Dr. Aslı AKAY’a, Doç. Dr. Senem ERTAN’a, Dr. Öğr. Üyesi Zehra ERŞAHİN’e ve diğer tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum. Tez savunma jürisinde yer alarak değerli önerileriyle yol gösteren Yrd. Doç. Muazzez Merve AVCIOĞLU’na minnettarım. Yüksek lisans maceramda desteklerini esirgemeyen idari personel ve diğer kadrolardaki ASBÜ emekçilerine de teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisansa kabul edildiğimi öğrendiğinde “*içindeki merak hiç bitmesin*” notuyla başarı dileklerini bir zeytin ağacının kucağında gönderen ve sonraki tüm süreçlerde desteğini her daim hissettiren Dr. Psk. Özge ŞAHİN’e sonsuz teşekkürler. Her zaman varlığını hissetmemi sağladığın “kadın kadının yurdudur” dayanışmasıyla iyi ki geldin hayatıma. Birikimi ve deneyimiyle yoluma ışık tutan Prof. Dr. Okan Cem ÇIRAKOĞLU’na; tez çalışmamda çeşitli sorularımla bunaltmama rağmen desteklerini esirgemeyen Uzm. Psk. Özlem ULUTAŞ’a ve Dr. Psk. Mine CİHANOĞLU’na sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Sivil toplum kuruluşlarının afetlerde psikososyal destek alanında gönülden çalışmalar da yürütebileceğine şahit olduğum ve araştırmaya degeceğini düşünmemi sağlayan, her şeyden öte profesyonel çalışma hayatımda çok değerli anılar biriktirdiğim ve tez çalışmama konu olan Türk Psikologlar Derneğine minnettarım. Tez çalışmama konu olan Türkiye Psikiyatri Derneği ile Sosyal Hizmet Uzmanları Derneğine ve araştırmama katılan gönüllüler ile kurum yetkililerine katkılarından dolayı ayrıca içtenlikle teşekkür ediyorum. Araştırmaya katılan gönüllüler dışında afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan tüm çalışan ve gönüllülere de emeklerinden ötürü sonsuz teşekkürler.

On beş yıllık kız kardeşliği bana tattıran, her kararında destek olan pamuğum Eylül ÖZTÜRK SAĞKAN’a, tez süresince aşırı özlem dolmamıza rağmen anlayışını ve desteğini hep hissettirdiği için ve bu hayatta kendi seçtiğim kız kardeşim olma gururunu bana yaşattığı için

minnettarım. Özlemini her daim hissettiğim diğer dostum Cansu BALKAN ERSAN'a öncelikle rengârenk kişiliğiyle beraber dostluğun en derin anlamını hissettirerek hayatıma geldiği ve hayatıma kattığı yeni yollar için minnettarım. On altı yaşında servis arkadaşım olarak hayatıma giren ve bir daha asla hayatımdan çıkarmayacağım biricik dostum Ege AŞKIN'a da tez çalışmamda yol göstericiliği ve destek oluşundan ötürü teşekkürlerimi sunuyorum. Bu süreçte yanımda olan ve desteğini hissettiren diğer tüm arkadaşlarıma da ayrıca teşekkür ederim.

Emeklerinin karşılığını asla ödeyemeyeceğim canım ailem! Tüm eğitim hayatımda olduğu gibi tez çalışmamı tamamlamam için büyük fedakârlık ve sabır gösteren başta en kıymetlim annem Fatma ORAL'a ve babam Ahmet Hamdi ORAL'a ne kadar teşekkür etsem azdır. Çocukluğumdan bu yana her düştüğümde kaldıran, “önce kardeşim!” diyerek odasını, kazandığı ilk parasını, acıktığımda benim için hazırladığı yoğurtlu pul biberli ekmeğini, en çok da sırtımı her zaman yaslayacağım bir kaya olmasını asla unutmayacağım canımın parçası abim Mehmet ORAL'a yürekten teşekkür ediyorum. Geç kavuşmamıza rağmen kardeşliği en derinde yaşatan ablam Türkan ÜLKER... İyi ki benim ablamsın! Sırlarım, gözyaşlarım, kahkahalarım, heyecanlarım, başarılarım, başarısızlıklarım seninle anlam buldu. Desteğini hiçbir zaman eksik hissettirmedığın ve her koşulda yanımda olduğun için sonsuz teşekkürler.

Ve hayat arkadaşım Gökberk OĞUZ... Bu hayatta kendim için yaptığım en iyi şeyin ne olduğunu sorsalar ilk olarak sana büyüttüğüm sonsuz sevgimi gösteririm. Öncelikle her gün bu sevgiyi hissederek nefes almamı sağladığın için ve hayatıma geldiğin ilk günden itibaren gösterdiğin destek için minnettarım. Tez süresince kattığın her emek benim için çok değerliydi. Bu süreçte gösterdiğin sabır, destek ve anlayışın için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Sen olmasaydın olmazdı!

Son olarak, bu çalışmayı yaptığım için ve düşe kalka bu zamana kadar geldiğim için kendime teşekkür ediyorum.

Afetlerin yaşandığı bu dünyada Nazım Hikmet RAN'ın deyişiyle:

“Öyle ölümler vardır ki, ben onların öldüklerini düşündükçe, vakit olur, yaşadığımdan utanırım.”

Afetlerde yaşanan kayıpların unutulmaması dileğiyle...

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI.....	İ
ETİK BEYAN.....	İİ
TEŞEKKÜR.....	İV
İÇİNDEKİLER	VI
ÖZET	İX
ABSTRACT.....	X
KISALTMALAR DİZİNİ.....	Xİ
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	Xİİİ
TABLolar LİSTESİ	XIV
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM	4
KURAMSAL ÇERÇEVE.....	4
1.1. Afete İlişkin Temel Bilgiler	4
1.1.1. Afet Türleri.....	6
1.1.2. Afet Yönetimi ve Afet Yönetimi Dönemleri.....	7
1.2. Afetlerde Psikososyal Destekler	11
1.2.1. Afetlerde Psikososyal Müdahale Süreci	14
1.2.2. Psikososyal Müdahale Aşamaları (Araçları)	17
1.2.3. Afet Döngüsünde Psikososyal Destek Çalışmaları.....	18
1.3. Ulusal Afet Yapılanması	19
1.3.1. T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)	20
1.3.2. Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP)	21
1.4. Psikososyal Destek Hizmetleri Yapılanması.....	24
1.5. Afet Yönetimi Kapsamında Sivil Toplum Kuruluşları.....	26
1.6. Gönüllülük.....	30

1.6.1. Gönüllülük Kavramı	30
1.6.2. Gönüllülük Politikası ve Yasal Çerçeve.....	33
1.6.2.1. Dünyada Gönüllülüğe İlişkin Düzenlemeler ve STK Örnekleri.....	34
i. Gönüllü Yönetiminin Amaçları.....	35
ii. Gönüllü Politikasında Benimsenen Yaklaşımlar.....	36
iii. Gönüllü Motivasyonunu Sağlama Yöntemleri.....	38
1.6.2.2. Türkiye’de Gönüllülüğe İlişkin Düzenlemeler.....	40
1.6.3. Gönüllü Yönetimi.....	42
1.6.3.1. Planlama ve Görev Tanımı-Sınırları.....	44
1.6.3.2. Gönüllü Kazanma ve Gönüllülere Ulaşım.....	45
1.6.3.3. Oryantasyon, Görev Belirleme, Eğitim.....	45
1.6.3.4. Performans Değerlendirme, Ödüllendirme ve Motivasyon.....	46
1.6.4. Gönüllü Motivasyonu	47
1.6.5. Afetlerde Gönüllülük	50
2. BÖLÜM	53
YÖNTEM	53
2.1. Araştırma Yöntemi ve Yaklaşımı	53
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme.....	53
2.3. Veri Toplama Araçlarının Oluşturulması.....	54
2.4. Verilerin Toplanması	55
2.5. Verilerin Analizi	55
2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	56
2.7. Araştırmanın Etiği.....	57
3. BÖLÜM	58
BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	58
3.1. Sosyo-Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	58
3.2. Meslek Örgütlerinin Afetlerdeki Gönüllü Yönetimine İlişkin Bulgular.....	60
3.2.1. Gönüllülük Politikası	61
3.2.2. Gönüllü Sayıları ve Deneyimleri.....	63
3.2.3. Gönüllülere Erişim ve Süreklilik.....	71
3.2.4. Gönüllü Koordinasyonu	75
3.2.5. Oryantasyon ve Süpervizyon.....	82
3.2.6. Gönüllülerin Görev Dağılımı	86

3.2.7. Geri Bildirim ve Değerlendirme	88
3.2.8. Gönüllüleri Motive Etme Yöntemleri	92
3.3. Kurum İçi Koordinasyon ve Ekip İletişimine İlişkin Bulgular	97
3.4. Diğer Kurumlarla Koordinasyon ve Bürokratik İşleyişe İlişkin Bulgular	100
3.5. Kişilerin Gönüllü Olma Motivasyonlarına İlişkin Bulgular	112
3.5.1. Afet Yaşamış Olma Durumunun Gönüllü Motivasyona Etkisi.....	112
3.5.2. Başkalarına Yardım Etme Motivasyonu	114
3.5.3. Bilgi ve Becerileri Paylaşma ve Kullanabilme Motivasyonu	118
3.5.4. Mesleki Becerileri Geliştirme Motivasyonu	120
3.5.5. Meslek Örgütünün Bir Parçası Olma Motivasyonu.....	123
4. BÖLÜM	129
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	129
KAYNAKÇA.....	140
EK 1: PSİKOSOSYAL MÜDAHALELERDE TEMEL İLKELER.....	151
EK 2: AKUT'TA GÖNÜLLÜ OLMA ÖLÇEĞİ (AGOÖ)	153
EK 3: YARI YAPILANDIRILMIŞ DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME SORULARI.....	154
ÖZGEÇMİŞ	155

ÖZET

ORAL, Şaziye Melike. *Afetlerde Derneklerin Psikososyal Destek Çalışmalarında Sürdürülebilir Kapasitelerinin Geliştirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2023.

Afetler, süregelen hayatı kesintiye uğratan maddi, sosyal ve psikolojik kayıplara sebep olan yıkıcı olaylardır. Afet yaşayan birey ve toplumun sağlığının korunması, afet bölgesinde yaşamın yeniden kurulabilmesi ve toplumun geleceği için sağlanan hizmetlerin yanında psikososyal desteğin önemi oldukça büyüktür. Afetlerde etkili ve verimli bir psikososyal destek hizmetinin sunumu için afet yönetim döngüsünün tüm aşamalarında dayanışmacı ve çok aktörlü bir yapılanma gereklidir. Bu tez çalışmasında afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütü üyesi olan ruh sağlığı çalışanlarının öznel deneyimlerinin derinlemesine araştırılması amaçlanmıştır. Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan on beş ruh sağlığı çalışanıyla gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelerde yarı yapılandırılmış sorular kullanılarak bulgulara ulaşılmıştır. Bu görüşmelerde ruh sağlığı çalışanlarının gönüllülük motivasyonlarını etkileyen unsurlar araştırılmıştır. Elde edilen bulgular olgu bilim (fenomenoloji) deseni kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda (1) “Sosyo-Demografik Özellikler” üst teması ile; (2) “Meslek Örgütlerinin Afetlerdeki Gönüllü Yönetimi” üst teması “Gönüllülük Politikası”, “Gönüllü Sayısı ve Deneyimleri”, “Gönüllülere Erişim ve Süreklilik”, “Gönüllü Koordinasyonu”, “Oryantasyon ve Süpervizyon”, “Gönüllülerin Görev Dağılımı”, “Geri Bildirim ve Değerlendirme” ve “Gönüllüleri Motive Etme Yöntemleri” alt temaları ile; (3) “Kurum İçi Koordinasyon ve Ekip İletişimi” üst teması ile; (4) “Diğer Kurumlarla Koordinasyon ve Bürokratik İşleyiş” üst teması ile; (5) “Kişilerin Gönüllü Olma Motivasyonları” üst teması “Afet Yaşamış Olma Durumunun Gönüllü Motivasyona Etkisi”, “Başkalarına Yardım Etme Motivasyonu”, “Bilgi ve Becerileri Paylaşma ve Kullanabilme Motivasyonu”, “Mesleki Becerileri Geliştirme Motivasyonu” ve “Meslek Örgütünün Bir Parçası Olma Motivasyonu” alt temaları ile beş üst tema elde edilmiştir. Elde edilen tüm bulgular alanyazın çerçevesinde tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler:

Afet, afetlerde psikososyal destek, gönüllülük, motivasyon, sürdürülebilirlik

ABSTRACT

ORAL, Şaziye Melike. Developing Sustainable Capacity of Associations in Psychosocial Support Studies in Disasters. Master thesis, Ankara, 2023.

Disasters are destructive events that cause material, social and psychological losses that interrupt ongoing life. The importance of psychosocial support in addition to the protection of the health of the individual and the society experiencing a disaster, the re-establishment of life in the disaster zone and the services provided for the future of society is quite great. In order to provide an effective and efficient psychosocial support service in disasters, a solidarist and multi-actor structure is required at all stages of the disaster management cycle. Within the scope of this thesis, it is aimed to investigate in depth the subjective experiences of mental health workers who are members of the professional organization that provides psychosocial support services in disasters. Findings were obtained by using semi-structured questions in in-depth interviews conducted with fifteen mental health workers who provide psychosocial support services in disasters. In these interviews, the factors affecting the volunteering motivation of mental health workers were investigated. The findings were analyzed using the phenomenology method. As a result of the analysis (1) with the top theme of “Socio-Demographic Characteristics”, (2) with the top theme of “Volunteer Management of Professional Organizations in Disasters” (Sub themes: “Volunteering Policy”, “Number and Experiences of Volunteers”, “Access and Continuity to Volunteers”, “Volunteer Coordination”, “Orientation and Supervision”, “Task Distribution of Volunteers”, “Feedback and Evaluation” and “Methods of Motivating Volunteers”), (3) with the top theme of “Internal Coordination and Team Communication”, (4) with the top theme of “Coordination with Other Institutions and Bureaucratic Operation”, (5) with the top theme of “Motivations of People to Volunteer” (Sub themes: “The Effect of Having Experienced a Disaster”, “Motivation to Help Others”, “Motivation of Sharing Knowledge and Skills”, “Motivation of Developing Professional Skills”, “Motivation of Being a Part of Professional Organizations”) were obtained with five top themes. All the findings were discussed within the framework of the literature.

Key Words:

Disaster, psychosocial support in disasters, volunteering, motivation, sustainability

KISALTMALAR DİZİNİ

AADK	: Afet ve Acil Durum Kurulu
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
akt	: aktaran
APHB	: Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği
ASB	: Akut Stres Bozukluğu
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
bkz.	: bakınız
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
COREQ	: Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research / Nitel Araştırmayı Raporlamak için Birleştirilmiş Kriterler
CRED	: Centre for Research on the Epidemiology of Disasters / Afetlerin Epidemiyolojisi Araştırma Merkezi
DSÖ	: World Health Organization / Dünya Sağlık Örgütü
EM-DAT	: Emergency Events Database / Acil Durumlar Veri Tabanı
IASC	: Inter-Agency Standing Committee / Kuruluşlararası Daimi Komite
IFRC	: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies / Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
ILO	: International Labour Office / Uluslararası Çalışma Örgütü
m.	: madde
National VOAD	: National Voluntary Organizations Active in Disaster / Afet Durumunda Faaliyet Gösteren Ulusal Gönüllü Kuruluşlar
PAA	: Psychologists' Association of Alberta / Alberta Psikologlar Derneği
PSDA	: Psikososyal Dayanışma Ağı
PİY	: Psikolojik İlk Yardım
s.	: sayfa
SHUDER	: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TAMP	: Türkiye Afet Müdahale Planı
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TPD	: Türkiye Psikiyatri Derneği
TSSB	: Travma Sonrası Stres Bozukluğu

Türk PDR-Der	: Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği
UNDRR	: United Nations Office for Disaster Risk Reduction / Birleşmiş Milletler Afet Riskini Azaltma Ofisi
UNISDR	: United Nations International Strategy for Disaster Reduction / Birleşmiş Milletler Afetlerin Azaltılması Uluslararası Stratejisi
UNV	: United Nations Volunteers / Birleşmiş Milletler Gönüllüleri
VASLan	: Voluntary Action South Lanarkshire Scottish Charity / Güney Lanarkshire İskoç Yardım Kuruluşu Gönüllü Eylemi
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Afet Yönetimi (Yaşam) Döngüsü.....	8
Şekil 2. Acil durumlarda ruh sağlığı ve psikososyal destek müdahale piramidi	14
Şekil 3. Ulusal Afet Müdahale Organizasyon Şeması	22
Şekil 4. Olay Seviyesine göre Koordinasyon Düzeyleri ve Fonksiyonları	23
Şekil 5. Derneklerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı.....	28



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. APHB Uygulaması Gerçekleştirilen Afetler ve Acil Durumlar	26
Tablo 2. Gönüllü Yönetim Yaklaşımları.....	43
Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri	58



GİRİŞ

Doğal veya yapay sebeplerle ortaya çıkan ve toplumun baş etme kapasitesinin yetersiz olduğu, süregelen hayatı ve çalışmaları kesintiye uğratan hatta durduran fiziksel, ekonomik, sosyal ve psikolojik kayıplar yaratan olaylar afet olarak tanımlanmaktadır. Afetler verdikleri zararlar sebebiyle bireylerin yaşamlarında derin izler bırakırlar. Bu sebeple afet yaşayan birey ve toplulukların sağlığının korunması, afet bölgesinde yaşamın tekrardan inşa edilebilmesi ve toplumun geleceği için psikososyal destek oldukça önemlidir.

Türkiye mevcut jeopolitik konumu sebebiyle geçmişten günümüze kadar çok sayıda afet yaşamış ve afet yaşama olasılığı yüksek seviyede devam eden bir ülkedir. Bu sebeple afet yönetim planına önem verilmesi gerekmektedir. “Afetlerin önlenmesi ve zararlarının azaltılması amacıyla, afet öncesi, sırası ve sonrasında alınması gereken önlemler ve yapılması gereken çalışmaların planlanması, yönlendirilmesi, koordine edilmesi, desteklenmesi ve etkin olarak uygulanabilmesi için toplumun tüm kurum ve kuruluşlarıyla kaynaklarının bu ortak hedefler doğrultusunda yönetilmesini sağlayan afet yönetiminin çok aktörlü olarak planlanması gerekmektedir” (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı [AFAD], 2014).

Afet bölgelerinde devletin üzerindeki yükün azaltılmasında sivil toplum kuruluşları (STK) önemli rol oynamaktadır. Bilhassa afetlerde psikososyal destek çalışmalarında STK’ların rolü büyük önem arz etmektedir. STK’lar tarafından sağlanan bu hizmetler devlet tarafından sağlanan hizmetlerin yerine geçmemekle birlikte STK’lar devletin yanında tamamlayıcı bir rol üstlenmektedir. Bu minvalde, afet yönetiminde psikososyal destek çalışmalarında STK’ların paydaş olarak devletle işbirliğinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Afetten etkilenenlerin ruh sağlığını koruyan ve iyileştirmeyi amaçlayan çok paydaşlı psikososyal destek hizmetlerine yer vermeyen bir afet yönetimi ile başarıya ulaşmak mümkün değildir. Afetlerde psikososyal destek hizmeti yalnızca akut dönemle (afetin yaşandığı ilk an) kalmayıp geniş bir sürece yayılarak sağlanması gereken bir hizmettir. Devletin imkânlarının yetersiz kaldığı durumlarda STK’larla yapılan işbirliğinin sürekliliği için STK’ların da uzun vadede hizmet sağlamasına destek olabilecek nitelikli bir gönüllü yönetimi sürecine ihtiyaç duyulmaktadır.

Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinin en önemli kaynağı gönüllülerdir ve bu sebeple afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinin

gönüllü kapasitesi ile mevcut gönüllülerin sürdürülebilirlik durumunun ortaya konması ve analiz edilmesi hedeflenmektedir. Burada “gönüllü kapasitesi” olarak aktarılan tanımlama meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılım sağlayan gönüllü sayısını ifade etmektedir. “Sürdürülebilir gönüllü kapasitesi” ise meslek örgütlerinin psikososyal destek hizmetlerine katılım sağlayan gönüllülerine ihtiyaç durumunda ulaşılabilirliğini ve onların hizmetinden yararlanabilmeyi ifade etmektedir. Bu minvalde meslek örgütlerinin gönüllü yönetimleri ve gönüllülerin motivasyonları incelenecektir.

Yukarıda bahsi geçen incelemenin yapılabilmesi için öncelikle bu çalışma kuramsal çerçeveye dayandırılacaktır. Kuramsal çerçevede ilk olarak afete ilişkin temel bilgiler aktarılacaktır. Daha sonra afetlerde psikososyal destek hizmetlerini açıklamaya yardımcı olacak kavramlar, müdahale süreci, müdahale aşamaları ve afet döngüsünde psikososyal destek hizmetlerinin yeri açıklanacaktır. Bu konular açıklandıktan sonra afetlerde psikososyal destek çalışmalarına katılmak isteyen STK’ların bu hizmetlere katılabilmesi için gerekli prosedürlere yön veren ulusal afet yapılanmasının detayları aktarılacaktır. Bununla beraber ülkemizde daha önce afetlerde sağlanan psikososyal destek hizmetlerinin yapılanmasına yer verilerek STK’ların afet yönetimindeki yeri incelenecektir. Son olarak da araştırmanın esas verilerinin elde edilmesini sağlayan alanyazındaki “gönüllülük” kavramının incelenmesi, yurdumuzdaki ve yabancı ülkelerdeki gönüllülük mevzuatı, gönüllü yönetimi ve motivasyonları ile afetlerdeki gönüllülük aktarılacaktır.

Araştırmanın Amacı:

Bu çalışmada afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinin gönüllü yönetimi ve meslek örgütlerinde gönüllü olan ruh sağlığı çalışanlarının¹ (psikiyatrist, sosyal hizmet uzmanı ve psikolog) gönüllülük motivasyonları araştırılarak sürdürülebilir gönüllü kapasitesi ortaya konulacaktır. Meslek örgütlerinin, kurum içi gönüllü yönetimi sistemi yanında devlet kurumları ve diğer sivil toplum kuruluşları ile ilişkileri irdelenerek sürdürülebilir gönüllü kapasitesine etkisi katılımcıların değerlendirmeleriyle ele alınacaktır. Burada amaç, afetlerden sonra toplumsal düzenin sağlıklı ve hızlı kurulabilmesi için gerekli olan psikososyal destek

¹ Türkiye’de “Ruh Sağlığı Yasası” mevcut değildir. Bu konuda farklı örgütler ile STK temsilcilerinin görüş ve önerileri alınarak hazırlanan kanun teklifi Türkiye Büyük Millet Meclisine (TBMM) sunulmuştur fakat TBMM tarafından kabul edilmemiştir. Ruh sağlığı çalışanları mevzuatta tanımlı olmasa da bu yasa ve yönetmelikte tanımlandığı biçimde ruh sağlığı çalışanları; “psikiyatri hekimi, klinik psikolog, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, psikolojik danışmanlar, çocuk gelişimci vb.” olarak aktarılmıştır (Türk Tabipler Birliği ve Türkiye Psikiyatri Derneği, 2016).

hizmetlerinin uzun vadede sürdürülmesini sağlamaya yarayacak gönüllü kapasitesinin durumunu ve motivasyon nedenlerini ortaya koymaktır. Bu kapsamda, afetlerde meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmeti sağlayan ruh sağlığı çalışanlarının motivasyonlarının meslek örgütünün nitelikli bir gönüllü yönetimine sahip olmasıyla ve afet bölgesindeki kamu kurumlarının hizmetleri kolaylaştırıcı koordinasyonu ile arttığı düşünülmektedir. Bir diğer düşünce ise afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin mesleki becerilerini güçlendirmek için meslek örgütü çatısı altında hizmet vermeyi tercih etmesidir.

Araştırmanın hipotezi: Türkiye’de psikososyal destek kapasitesi yetersizdir.

Yukarıda belirtilen amaç, varsayımlar ve hipotez doğrultusunda aşağıda yer alan sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinin gönüllü yönetim sistemi nasıl işlemektedir?
2. Afetlerde psikososyal destek çalışmaları yürütülürken devlet ve diğer sivil toplum kuruluşları ile işbirliği ve koordinasyon sistemi nasıl işlemektedir ve bu sistemin uygulanabilirliği ne durumdadır?
3. Meslek örgütlerinin afet bölgesinde psikososyal destek çalışmaları yürütmesi için gerekli prosedürler nelerdir?
4. Afetlerde meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin motivasyonları nelerdir ve nasıl artırılabilir?

1. BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinde gönüllülüğün araştırılmasıyla ilgili kavramlar ile teorik modelleri inceleyen kuramsal çerçeveden faydalanılacaktır ve tez çalışmasının temelini oluşturan unsurlar çerçevesinde kuramsal yapı sunulacaktır.

1.1. Afete İlişkin Temel Bilgiler

Afetin toplum ve doğa üzerinde yarattığı etkiler yerküre yaşamının başladığı günler kadar eskidir. Ne var ki afet kavramına ilişkin bilim temelli tahliller aynı ölçüde eski değildir. Afet alanındaki ilk bilimsel çalışmaların 1 Kasım 1755 tarihinde Lizbon’da meydana gelen ve can kayıplarının yüz bini bulduğu tahmin edilen yıkıcı depremin sonrasında gerçekleştirildiği öne sürülmektedir (Özcan ve Çam, 2019, s. 56-57). Entelektüel camianın önemli aktörlerinden Rousseau, bu afete ilişkin çalışmasında depremin kaynağının tanrısal bir irade olmadığını, Lizbon’daki nüfus yoğunluğunun daha düşük seviyede olması ve afet bölgesinin gecikme yaşanmadan boşaltılabilmesi halinde kayıpların daha az olabileceğini savunmuştur (Bilik, 2020, s. 724; Yavuz, 2020, s. 9).

İlk bilimsel çalışmalardan günümüze kadar afet kavramını birçok bilim insanı ve kurum farklı tanımlamıştır. Afet kavramının çeşitli tanımlamalarının olması afetin bedensel ve ruhsal sağlık başta olmak üzere, hukuk, toplumbilim ve mühendislik gibi alanlar üzerindeki etkileri nedeniyle disiplinler arası bir nitelik taşımasından kaynaklıdır.

Afet, kurumların organize bir şekilde birlikte çalıştığı ve insan hakları özelinde kayıplar doğuran, hayatın doğal akışını bölen ve halkı etkileyen doğal, teknolojik ve insan tabanlı hadiselerdir (Erkal ve Değerliyurt, 2009, s. 149). Bir başka deyişle afetler, toplumlar ve yerleşim yerleri üzerinde fiziksel, ruhsal, finansal ve sosyal tahribat yaratan, gündelik yaşamı etkileyen ve muhtelif nedenlerle meydana gelebilen felaketlerdir (Uzunçibuk, 2005, s. 13).

Afet ve Acil Durum Başkanlığı (AFAD) ise afeti, “Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı

doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay.” olarak tanımlamıştır. United Nations Office for Disaster Risk Reduction (Birleşmiş Milletler Afet Riskini Azaltma Ofisi – UNDRR) (2017) ise afeti “Maruz kalma, savunmasızlık ve kapasite koşullarıyla etkileşime giren ve insani, maddi, ekonomik ve çevresel kayıplar ve etkilere veya daha fazlasına yol açan tehlikeli olaylar nedeniyle bir topluluğun veya toplumun işleyişinin herhangi bir ölçekte ciddi şekilde aksaması.” olarak tanımlamaktadır. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi afetler, yaşanan olayın doğrudan sonucu ile ilgilidir. Öte yandan afetler, yıkıcı etkileri sebebiyle bireylerin öz çaba ve olanakları ile başa çıkmakta zorlandıkları olaylardır.

Bazen aniden meydana gelen, bazen ise meydana gelebileceği tahmin edilen bir olayın afet niteliği kazanması için toplumlar ve yaşadıkları bölge üzerinde can ve mal kayıplarına neden olması gerekmektedir (Kadıoğlu, 2008, s. 2). Doğası gereği ne zaman gerçekleşeceği tahmin edilemeyen ve kaçınılması mümkün olmayan bir risk olarak algılanan afet kavramının, teknolojik ve bilimsel gelişmelerle birlikte koruyucu önlemlerin varlığında daha az zararlar atlatılabilecek olaylar olduğu anlaşılmıştır (Işık, Aydınlioğlu, Koç, Gündoğdu, Korkmaz ve Ay, 2012, s. 84). Bu minvalde afetler, kapasite ve önlem eksikliklerinin de bir sonucudur.

Afet kavramı ile anlamsal yakınlığı bulunan ve toplumda kabul gören bir başka kavram ise “acil durum” kavramıdır. 5902 sayılı kanunda acil durum kavramı, “Toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz hali.” olarak tanımlanmıştır. AFAD (2014) ise acil durum kavramını, “Büyük, fakat genellikle yerel imkânlarla baş edilebilen çapta, ivedilik gerektiren tüm durum ve hâller.” olarak da tanımlanmıştır. Bu iki kavram arasındaki farkı yaşanan olayın sonuçlarının yerel imkânlarla çözülebilme seviyesi belirlemektedir.

Kadıoğlu (2011), bir olayın afet olarak nitelendirilmesini sağlayabilecek formüller geliştirmiştir. Bu formüller aşağıdaki gibidir:

$$\text{Afet} = \text{İhtiyaç} > \text{Kaynaklar}$$

ya da

$$\text{Afet} = \text{Gereken Müdahale} > \text{Yapılan Müdahale}$$

Burada yaşanan olay sonucu mevcut kaynaklar ihtiyaçları karşılamıyorsa veya gerçekleşen müdahale yetersiz kalıyorsa bu durum afet olarak nitelendirilebilmektedir.

1.1.1. Afet Türleri

Afetler meydana gelme biçimleri ve kaynaklarına göre tasnif edilebilmektedir. Bazı kaynaklar afetleri, “doğal, insan kaynaklı ve teknolojik” olarak üç başlık altında tasnif ederken; bazı kaynaklar “doğal ve insan kaynaklı” olarak iki başlık altında tasnif etmektedir ve afetlerin tasnifinde farklı yaklaşımlar bulunmaktadır.

Şahin ve Üçgül (2019), afetleri yavaş meydana gelen ve ani meydana gelen afetler olarak iki başlıkta tasnif etmiştir (s. 44). Oysa AFAD, yavaş ve ani meydana gelen afetleri doğal afetler başlığı altında birlikte değerlendirmekte ve insan kaynaklı afetler ile beraber afet türlerini iki başlık altında tasnif etmektedir. Altun (2018) da buna benzer bir yaklaşımla afetlerin doğal afetler ve insan kaynaklı afetler olarak tasnif edilebileceğini savunmaktadır (s. 4). Birleşmiş Milletler EM-DAT (Emergency Events Database - Acil Durumlar Veri Tabanı) afetleri doğa kaynaklı ve teknolojik olarak tasnif etmiştir.

Doğanın kendi davranışı nedeniyle meydana gelebilecek olan deprem, hortum, fırtına, kasırga, çığ, heyelan, volkanik patlamalar ve sel gibi jeolojik ve meteorolojik kökenli olaylar doğal afetler olarak anılmaktadır. Savaş, göç, orman yangınları, salgın hastalıklar, endüstriyel kazalar ve terör olayları ise insan faktörlü afet niteliği taşıyan olaylardır. Ancak EM-DAT savaş ve göçleri herhangi bir gruba dâhil etmemiştir ve salgın hastalıklara doğal afetler grubunda yer vermiştir. Teknolojik afetler ise nükleer ve kimyasal nedenlerle meydana gelebilecek felaketlerdir (Ertürkmen, 2006, s. 3). Bu afetlerin dışında orman yangınları ise her üç gruba da dâhil olabilmektedir (Işık ve diğerleri, 2012, s. 85).

Tasnifler birlikte değerlendirildiğinde, teknolojik afetlerin de insan eliyle meydana gelebileceği sebebiyle afetleri doğal afetler ve insan kaynaklı afetler olarak iki başlık altında incelemek daha anlaşılabilir bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada bir hadisenin afet veya acil durum olarak adlandırılabilmesi hususunda insanın rolü yadsınamaz bir nitelik taşımaktadır.

Bir afetin büyüklüğü üzerinde etkili olan temel etmenleri aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Yaşanan olayın fiziksel büyüklüğü,
- Yaşanan olayın yerleşim alanlarının yoğun olduğu bölgeye mesafesi,
- Yoksulluk ve az gelişmişlik,
- Hızlı nüfus artışı,
- Riskli bölgelerdeki seri ve denetimsiz kentleşme ve endüstrileşme,

- Ormanlık alanların ve çevrenin zarara uğraması ya da hatalı kullanımı,
- Bilgi ve eğitime ilişkin eksiklikler,
- Halkın afet hadiselerine ilişkin önceden alabildiği koruyucu, engelleyici ve risk düşürücü tedbirlerin erişebildiği düzey (Ergünay, 2009, s. 3).

Öte yandan afet ve acil durum ifadeleri Türk Tabipler Birliği tarafından “olağandışı durumlar” olarak adlandırılmaktadır. Türk Tabipler Birliğine göre olağandışı durum, stres, bireysel yaralanma, fiziksel zarar ve yüksek derecede mali tahribata sebebiyet veren çevresel reaksiyonlar veya silahlı çatışmalardır (Saçaklıoğlu ve Sarıkaya, 2002, s. 11). Ancak Kadioğlu’nun (2011) da savunduğu gibi uluslararası alanyazında yer alan “afet” teriminin kullanılması “dil birliğini” sağlayacaktır (s. 38).

1.1.2. Afet Yönetimi ve Afet Yönetimi Dönemleri

Afet yönetimi, felaketlerin engellenmesi veya meydana getirdiği tahribatın azaltılması amacıyla bir afet hadisesinin tahribatı azaltma, önceden hazırlık, kurtarma ve ilk yardım, güçlendirme ve tekrar inşa etme gibi konularda yürütülmesi gereken faaliyetlerin planlanması, koordine edilmesi ve yönetimini gerektiren geniş bir kavramdır (Işık, Aydınlioğlu ve diğerleri, 2002, s. 87). Afet yönetimi doğası gereği devamlılık arz eden hareketli bir süreç olmakla birlikte sağlıktan arama ve kurtarma çalışmalarına, eğitimden inşa etmeye birbirinden farklı alanları kapsayan ve birçok kurumun aktif olarak yer aldığı bir yönetim sürecidir (Şengün ve Temiz, 2007, s. 263).

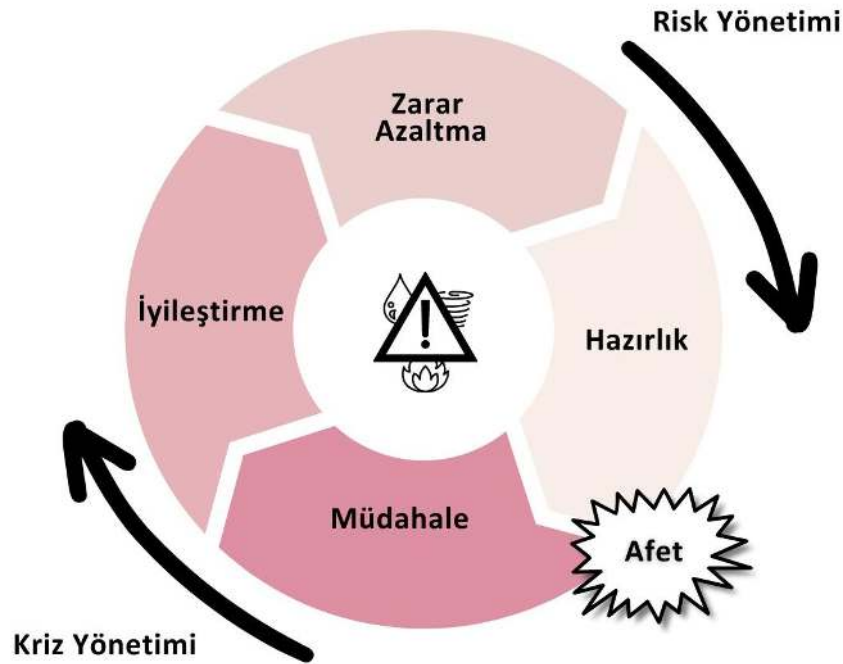
Afetlerin mümkün olduğunca engellenmesi ve yarattığı tahribatların en aza indirilmesi, afet sonrasında meydana gelen hadiselerle doğru zamanda ve süratli biçimde müdahalede bulunulması ve bu felaketten olumsuz olarak etkilenen bireyler için daha tehlikesiz bir yaşam alanı inşa edilmesi gibi durumlar afet yönetimine ilişkin dönemlerin süreçleri olarak nitelendirilmektedir. Afet yönetiminde temel amaç afet sonrasında meydana gelebilecek olan tahribatın ve yıkımın azaltılması ve engellenmesidir.

Afet yönetimine ilişkin süreçler farklı alanları barındırdığından süreçlerin ayrı ayrı ele alınarak incelenmesi ve afet yönetiminin kapsayıcı ve bütünsel bir yönetim modeli öncülüğünde gerçekleştirilmesi önem arz etmektedir.

AFAD’ın afet yönetimi terimleri sözlüğünde bütünsel afet yönetimi, “Afetlerle baş edebilen, dayanıklı ve dirençli bir toplum oluşturmak için tüm tehlikeleri dikkate alan, afet yönetiminin önleme, zarar azaltma, hazırlık, müdahale ve iyileştirme aşamalarında yapılması

gereken çalışmalar ve alınması gereken önlemleri, toplumun tüm güç ve kaynaklarını kullanarak gerçekleştirebilen bir yönetim süreci; entegre afet yönetimi” şeklinde tanımlanmıştır (AFAD, 2014). Afet yönetimi, afetlerin öncesini de ele almasıyla birlikte literatüre farklı bir pencere açmışken, bütünlük afet yönetimi bağlamındaki afet döngüsünde kurumlarla aktörlerin birliktelik/koordinasyon ve işbirliği konuları ön plana çıkmaktadır (Alkın, 2021, s. 22).

Öte yandan bütünlük afet yönetimi risklerin ve krizlerin yönetilmesi şeklinde iki temel bakış açısını kapsamaktadır. Bu yaklaşımlardan risk yönetimi, riskleri ve tahribatı en aza indirme ile hazırlık konularını içerirken, kriz yönetimi ise müdahale etme ve iyileştirme konularını ele almaktadır. Anılan bu konu ve dönemler aynı zamanda Şekil 1’de görüldüğü üzere afet yönetiminin döngüsü olarak kabul edilmektedir. Dönemlerin sürelerine ilişkin farklılıklar yaşanan felaketin türüne, boyutuna ve afet alanına götürülen desteğe göre değişkenlik arz etmektedir.



Şekil 1. Afet Yönetimi (Yaşam) Döngüsü
(United Nations Platform for Space-based Information for Disaster Management and Emergency Response [Birleşmiş Milletler Afet Yönetimi ve Acil Durum Müdahalesi için Uzay Tabanlı Bilgi Platformu] (UN-SPIDER), 2023'ten uyarlanmıştır.)

Afet ve acil durum yönetiminin aşamaları aşağıdaki gibidir:

- **Zarar (Tahribat) Azaltma:** İlk aşama olmakla birlikte afet riskini engelleyici ve bu amaca ilişkin olarak gerekli önlemlerin alınması ve bu önlemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması önemli faaliyetler arasındadır (Şahin, 2019, s. 189). Bu aşamada sivil toplum örgütleri ile afet alanında faaliyet gösteren yerel kurumların işbirliği ve deneyim paylaşımı yapması zararların azaltılması konusunda önem arz etmektedir (Limoncu ve Atmaca, 2018, s. 138). Afet anında kayıpların azaltılabilmesi ve önlenbilmesi için öncelikle hâlihazırda sahip olunan kaynakların belirlenmesi ve yürürlükteki yazılı düzenlemelere ilişkin bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Zararların azaltılması amacıyla afete ilişkin her türlü senaryo önceden çalışılmalı ve toplumsal bilincin artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmelidir.
- **Hazırlık:** Zararların azaltılmasına ilişkin gerçekleştirilen çalışmada elde edilen veriler ışığında yaşanabilecek afetin doğurabileceği sonuçlar üzerinde ihtiyaçların ortaya konması ve acil eylem planının işlevsel olarak hazırlanmasını içeren aşamadır. Bu aşamada ayrıca afet anında müdahale etmesi planlanan bireylerin, kurumların ve sivil toplum örgütlerinin eğitim eliyle bilinçlendirilmesi hedeflenmektedir. Afet alanında koordinasyonun sağlanması ancak verimli olarak geçirilen bir hazırlık dönemi ile sağlanabilir (Ekşi, 2016, s. 34). Hazırlık döneminde müdahale aşamasında ihtiyaç duyulabilecek malzemelerin temin edilmesi ve afet tatbikatlarının düzenli olarak yapılması gerekmektedir.
- **Müdahale:** Afetin meydana geldiği bölgede olaya en hızlı şekilde müdahale etme, afetten etkilenen bireylerin tedavi, gıda, ilaç, barınma ve güvenlik ihtiyaçlarını giderme, ilk yardım, arama ve kurtarma çalışmalarını gerçekleştirme aşamasıdır ve bu safhayı hasarların tespit edilmesi, çevre düzeninin yeniden sağlanması, temizlik çalışmaları ve afet sonrası meydana gelebilecek bulaşıcı hastalıkların önlenmesine ilişkin çalışmaların gerçekleştirilmesi faaliyetleri takip eder (Şahin, 2019, s. 191). Afet zamanında ihtiyaçlar değişiklik gösterdiği için gerekli koordinasyonun sağlanması elzemdir.
- **İyileştirme:** Afet yaşanan bölgede felaket sonrasında hayatın yeniden düzenlenmesi ve akışının sağlanabilmesi amacıyla aksaklık göstermekte olan tüm sistemlerin tamir edilmesi ve yeniden yapılmasına ilişkin çalışmaların yürütüldüğü aşamadır. İyileştirme dönemi afetten etkilenen bireylere uygulandığı ölçüde bölgedeki yaşamın canlandırılması hususunda da afet bölgesine direnç kazandırılması için önemlidir. Bu

evrede afet sonrasında bölgedeki altyapının tamir edilmesi ile ekonominin ve sanayinin desteklenmesi konusunda da çalışmalar gerçekleştirilir.

Yukarıda anılan afet yönetim biçimi risklerin ve krizlerin beraber yönetilmesine ilişkin gerekliliği savunan bütünleşik afet yönetimidir.

Bütünleşik afet yönetiminin ilkeleri ise aşağıdaki gibidir:

- **Tüm Tehlikeler Yaklaşımı:** Tehlike, zarara uğratma ihtimali yüksek olan, bireylerin veya durumların varlığına veya emniyetine zarar verme ihtimali olan olaydır (Yavuz, 2020, s. 21). Tehlikeler, kaynakları göz önünde bulundurulduğunda doğal tehlikeler ve insan kaynaklı tehlikeler olarak iki başlıkta incelenmektedir. Doğal tehlikeler, doğrudan insan eliyle olmayan ve doğal yollarla gelişen tehlikelerdir. Doğal tehlikelere örnek olarak deprem, tsunami, sel, erozyon, doğal yollarla gelişen orman yangınları, kuraklık vb. verilebilir. İnsan kaynaklı tehlikeler ise teknolojinin gelişimiyle ortaya çıkmıştır. İnsan kaynaklı tehlikelere örnek olarak uçak, gemi ve araba kazaları, savaşlar, terör olayları, insan kaynaklı olarak meydana gelen yangınlar vb. verilebilir.

Bütünleşik afet yönetimi, afetlerin yaratabileceği tüm (iki grubu da içeren) tehlikelere ilişkin farkındalığın olmasını savunmaktadır. Bu yaklaşımda, afet yönetim aşamaları işletilirken risklerin ve tehlikelerin de dikkate alınması gerektiği öne çıkmaktadır.

- **Tüm Evreler Yaklaşımı:** Afetler, çoğu zaman umulmayan bir anda gerçekleşse de zaman içerisinde olgunlaşan, öncesi ve sonrası olan bir döngüyü haizdir (Yavuz, 202, s. 23). Bu döngü evrelerin de bir diğer adı olan “afet yönetim döngüsü” olarak anılmaktadır. Bütünleşik afet yönetimi, bu döngü içerisinde bulunan evrelerin toplumun bütün kesimlerini içerecek bir biçimde hazırlanması, organize edilmesi, yazılı düzenlemelerin bu minvalde ortaya konması ve güncellenmesi ve etkin bir şekilde uygulanabilmesi amacıyla toplumda ilgili alanda faaliyetlerini yürüten kurumların desteği ile birlikte sahip olunan kaynakların ortak fayda için kullanılmasına ilişkin gerekliliği savunmaktadır.
- **Tüm Paydaşlar Yaklaşımı:** Afetler yalnızca meydana geldikleri bölgeleri etkilemedikleri gibi afet yönetimi de yalnızca etkilenenlerin sorumluluğunda değildir. Bütünleşik afet yönetimi, bu yaklaşımla beraber afetler üzerindeki sorumluluklar konusunda kamu kurum ve kuruluşlarını, özel sektörü ve sivil toplum örgütlerini birlikte değerlendirmektedir. Özellikle sivil toplum örgütlerinin afetlerdeki aktif rolü tüm paydaşlar yaklaşımını destekleyen bir nitelik taşımaktadır.

Diğer afet yönetim modeli ise toplum temelli yönetimdir. Benimsenen afet yönetim modeli afetten etkilenebilecek tüm kesimleri kapsayıcı bir biçimde kurgulanmamışsa o afet yönetim modelinin etkin olması olası değildir. Toplum temelli afet yönetim modelinde afetten etkilenen bireylerin ihtiyaçlarının giderilmesinde aksaklıkların yaşanmaması öncelenmektedir. Bu yönetim modelinde ayrıca toplumun afet yönetim süreçlerine katılması hedeflenilmektedir. Burada temel amaç tüm bireylerin afeti tanınması, afete hazırlanması, riskleri görebilmesi ve sorunların çözümüne katkıda bulunmasıdır.

Öte yandan çok aktörlü ve toplumun tüm kesimlerini kapsayan fakat psikososyal destek hizmetlerine yer verilmeyen bir afet yönetiminin başarıya ulaşması pek mümkün değildir. Bu sebeple afet yaşam döngüsünün her aşamasının psikososyal destek hizmetleri dâhil edilerek planlanmasında fayda vardır.

1.2. Afetlerde Psikososyal Destekler

Afetler, fiziksel olduğu gibi psikolojik etkileri de olan olayların sonucudur. Afetler bireyleri doğrudan veya dolaylı bir şekilde etkilemektedir ve etkisi herkeste farklı düzeylerde olabilmektedir. Bu sebeple afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin aksatılmaması gerekmektedir. Ancak afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin öneminin anlaşılabilmesi için öncelikle bazı kavramların açıklanması faydalı olacaktır.

Psikososyal terimi “bireyin psikolojik ve sosyal yaşantısı arasındaki dinamik ilişkiyi ve bunların birbirini etkileme biçimini” ifade etmektedir (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies [Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu-IFRC], 2014, s. 11). Buradaki psikolojik yönler bireyin duygu, düşünce ve davranışlarını kapsamaktadır; sosyal yönler ise bireyin çevresiyle olan ilişkisini, değerlerini ve kültürel alışkanlıklarını kapsamaktadır.

Psikososyal destek, “İyi olmanın psikolojik, sosyal ve kültürel yönlerini dikkate alarak bireylerin psikososyal ihtiyaçlarını karşılayan eylemler” olarak tanımlanmaktadır (IFRC, 2014, s. 141). Inter-Agency Standing Committee (Kuruluşlararası Daimi Komite-IASC) (2007), ise ruh sağlığı ve psikososyal destek terimlerini bir arada kullanmaktadır ve “psikososyal iyilik hallerini korumayı ya da desteklemeyi ve/veya ruhsal bozukluğu engellemeyi ya da iyileştirmeyi amaçlayan her türlü yerel veya dış desteği kapsayan faaliyetler” olarak tanımlamaktadır.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) (2021), psikososyal desteği, afet ve acil durumlar için tanımlamış olup “Afet ve acil durum sürecinde ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzluk ve bozuklukların önlenmesi; birey, grup, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması/geliştirilmesi; etkilenenlerin gündelik yaşama geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri, güçlenmelerinin sağlanması; toplumda gelecekte ortaya çıkması muhtemel afet ve acil durumlarla başa çıkma / iyileşme becerilerinin artırılması ve yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren, afet sürecinin her aşamasında yürütülen çalışmaları kapsayan multidisipliner hizmetler bütünü” olarak ifade etmiştir. Psikososyal destek, bir kriz nedeniyle bireylerin ve toplumun bozulan süreğen hayatlarının yeniden inşa edilmesine yardım ederek yaşadıkları olağandışı olaydan sonra eski hayatlarına dönebilme becerilerini geliştirmektedir.

Psikososyal desteğin anlaşılabilmesi için tanımlanması gereken bazı kavramlar vardır. Bu kavramlar iyi olma hâli veya aynı anlamda kullanılan iyilik hâli ile ruh sağlığı kavramıdır. **İyi olma hâli** veya **iyilik hâli**, fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olmak, günlük yaşam konforunu korumak olarak tanımlanabilir (Göktaş ve İnce, 2022, s. 78). **Ruh sağlığı** ise bireylerin ruhsal olarak iyilik hâli şeklinde tanımlanabilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization-DSÖ) ise ruh sağlığını “kişinin kendi yeteneklerini fark ettiği, stres etkenleriyle baş edebildiği, toplumda üretken ve verimli olduğu, iç denge hâlini sağladığı zihinsel iyilik hâli” olarak tanımlamaktadır. Öte yandan DSÖ (2022), ruh sağlığını tanımlarken bunun temel insan hakkı olduğunu savunarak bir ülkenin kalkınması için önemli olduğunu vurgulamıştır.

Afetlerde psikososyal destek söz konusu olduğunda afet psikolojisinden de söz edilmesi gerekmektedir. Afet psikolojisi, afetlerin bireyde yarattığı psikolojik etkiler ile bu etkileri önleme ve azaltma uygulamalarının yanında afete hazırlıklı olma çalışmalarını da içermektedir (Karancı ve İkizer, 2017, s. 163-164). Bu minvalde Karancı ve İkizer (2017), afet psikolojisinin afet öncesini ve sonrasını kapsayan daha geniş bir alana yayıldığından bahsetmektedir (s. 164).

Şok, korku, öfke, suçluluk gibi *duygusal tepkiler*; dikkat dağınıklığı, konuşma güçlüğü, unutkanlık gibi *bilişsel tepkiler*; yorgunluk, huzursuzluk, uyku bozukluğu, iştah kapanması gibi *fiziksel tepkiler*; güvensizlik, dışlanmışlık, içe kapanma, tahammülsüzlük gibi *sosyal tepkiler* Akut Stres Bozukluğu (ASB) oluşturan bileşenlerdir ve afeti yaşayanların afet ânı ile sonrasındaki ruhsal durumuna ve afet öncesi ruhsal durumuna göre bu reaksiyonun şiddeti değişmektedir (Işıklı ve Tüzün, 2017, s. 182). ASB’nin afetten etkilenenlerin çoğunda görülme

olasılığı yüksektir ancak kısa bir süre sonra bu belirtilerin azalması muhtemeldir (Işıklı ve Tüzün, 2017, s. 182).

Bireyi derin korku ve dehşet içinde bırakan, çaresizliğe iten beklenmedik biçimde ortaya çıkan olayların yarattığı etki **ruhsal travma** olarak tanımlanmaktadır; bu olaylardan sonra ASB ve Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) görülmesi muhtemel ruhsal birer rahatsızlıktır (Türkiye Psikiyatri Derneği (TPD), 2023). Buna ek olarak, beklenmedik biçimde ortaya çıkan olaylardan sonra depresyon, anksiyete bozuklukları, alkol ve/veya madde kötüye kullanımı da görülebilmektedir (TPD, 2023).

Ruhsal travmaya yol açan olaylar (TPD, 2023):

- Doğal ve insan kaynaklı afetler (deprem, sel, yangın, savaş, patlamalar)
- Saldırı, tecavüz, işkence
- Kazalar (iş, trafik vb.)
- Aile içi şiddet
- Çocuklukta yaşanan taciz, ihmal, istismar

Burada görüldüğü üzere afetler de ruhsal travmaya yol açan olaylar arasında yer almaktadır. Afet yaşayan bireylerin maruz kaldıkları yıkıcı olaylara bazı tepkileri vermesi olağandır. Afetlerden sonra travmanın olumsuz etkilerinin (TSSB, depresyon, alkol ve madde kötüye kullanımı vb.) görülme olasılığı mevcuttur ancak bu olasılık olumsuz etkilerin herkeste görüleceği anlamı taşımamaktadır. Öte yandan afetten etkilenen bireylerde tedavi edilmeyi gerektirecek psikiyatrik sorunlar da ortaya çıkabilmektedir ve afetlerde psikososyal destek çalışanlarının bu durumu kontrol ederek tespit edebilmesi önemli bir sorumluluktur. Bununla birlikte ASB ile TSSB'nin birbiriyle karıştırılmaması da doğru müdahalede bulunulabilmesi için önemli bir konudur.

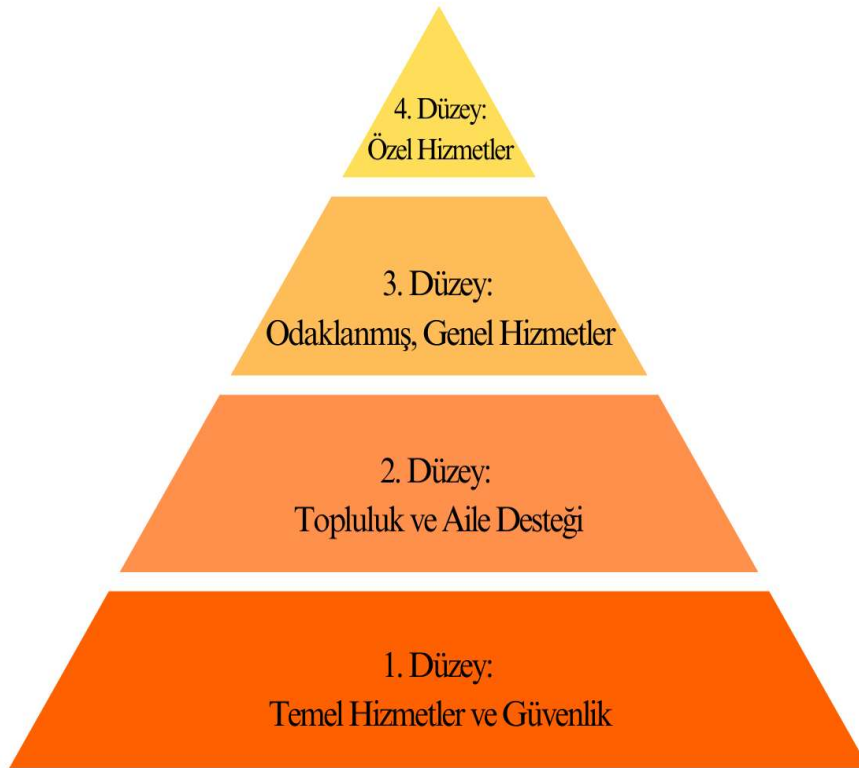
Afetler yalnızca can ve mal kayıplarına sebep olmakla kalmayıp toplumun gelişimini de engelleyici bir etki bırakmaktadır. Bu sebeple psikososyal destek hizmetleri ne kadar erken ve doğru yöntemlerle sağlanırsa birey ve toplumda yaşanan yıkımlar o denli az olur. Çünkü afetten etkilenenlerin savrulan hayatlarının yeniden inşa edilmesini destekleyen psikososyal destek hizmetleri, bireylerin ilişkilerinin kuvvetlendirilerek iyilik hâllerinin onarılmasına kolaylık sağlar. Öte yandan psikososyal desteğin sadece psikolojik veya psikiyatrik bir tedaviye ihtiyacı olan bireyleri tedavi etme hizmeti olmadığını vurgulamakta fayda vardır.

1.2.1. Afetlerde Psikososyal Müdahale Süreci

ASHB (2021) psikososyal müdahaleyi “Afet sonrasında etkilenen bireylerin, gündelik yaşantılarına geçiş sürecini hızlandırmaya ve toplumun var olan gereksinimlerini tespit ederek; gelecekte ortaya çıkması olası afetlerle başa çıkma, müdahale edebilme kapasitesinin ve iyileşme becerilerinin artırılmasına ve saha çalışanlarının desteklenmesine yönelik mesleki çalışmaları” olarak tanımlamaktadır.

Afetlerde psikososyal müdahale, toplumu esas alan, koruyucu ve önleyici bir ruh sağlığı hizmeti olarak nitelendirilebilir. IASC kılavuzunun içerisinde bulunan çok katmanlı müdahalelerin koruyucu ruh sağlığı tanımıyla ne ölçüde kesiştiği açıkça ortadadır. Toplumdaki bireylerin büyük bir çoğunluğunu etkisi altına alan hadiselerde temel hedef bireylerin ruhsal bakımdan sağlıklarını muhafaza etmek ve bu minvalde tedavi olma gereksinimi hisseden birey sayısını en aza indirmektedir.

IASC, katmanlı ve bütünleştirici destek organizasyonunun Şekil 2’de yer alan piramit eşliğinde ortaya koyulabileceğini ve bu piramit üzerinde yer alan tüm katmanların mühim olmakla birlikte eş zamanlı bir şekilde işletilmesi gerektiğini savunmaktadır.



Şekil 2. Acil durumlarda ruh sağlığı ve psikososyal destek müdahale piramidi (IASC, 2007, s. 12’den uyarlanmıştır.)

1. Düzey: Temel Hizmetler ve Güvenlik

Afetlerde bireylere öncelikli olarak sağlanacak hizmet temel ihtiyaçlar ve güvenlidir. Güvenliğin yeniden sağlanması, uygun yönetim ile (beslenme, barınma, ana insani ihtiyaçlar ve sağlık hizmeti, salgın hastalıkların gözetimi vs.) temel fiziksel gereksinimleri giderebilecek hizmetler vesilesiyle garanti edilmelidir. Birçok afette temel gereksinimler beslenme, barınma ve sağlık alanlarında görev yapmakta olan uzmanlarca giderilir. Anılan ana hizmetler ve emniyette olmaya ilişkin psikososyal destek müdahalesi şu maddeleri barındırabilir: Verilecek hizmetlerin yetkililerce verilmesini talep etme; bunların psikososyal iyi olma hali nezdindeki tesirini bir doküman ile ortaya koyma ve insani yardım alanında faaliyet gösteren figürleri psikososyal sağlığa güç verebilecek biçimde görev alma hususunda yönlendirme. İlgili temel hizmetlerin, bölgede yaşamını sürdüren bireylerin haysiyetini göz önünde bulunduran bir şekilde, yerel sosyal destek organizasyonunu kuvvetlendirecek ve topluluk ağına aksiyon aldıracak katılımcı, emniyetli ve sosyal pencereden uygun biçimde temin edilmesi gerekir (IASC, 2007, s. 12).

Bu dönemde psikososyal müdahale temel ilkeleri (bkz. EK 1) gözetilerek hizmetin ortaya konması, temel gereksinimlerin dezavantajlı grupların durumuna ve bölgede yaşamını sürdüren bireylerin taşıdığı kültürel niteliklere uygun bir planlama ile giderilmesi, acil olarak psikososyal müdahaleye gereksinim duyan bireylerin saptanması, ihtiyaç duyulabilecek diğer hizmetlere erişim amacıyla koordinasyon sistemlerinin ortaya konması, psikososyal anlamda durum analizinin gerçekleştirilmesi, gerçekleştirilecek psikososyal müdahalenin hadisenin etkisine göre tekrar tasarlanması gibi durumlarla ilgili kamuoyu yaratılması için psikososyal müdahalelerin ilk akut dönemde yapılması icap etmektedir.

2. Düzey: Topluluk ve Aile Desteği

Piramit üzerindeki ikinci katman, temel topluluk ve aile desteği almaları hâlinde bireylerin psikososyal sağlıklarını muhafaza edebilecek daha düşük sayıdaki insan için ortaya konan acil müdahaleler ile ilgilidir. Birçok acil durum hadisesinde kayıp, bulunduğu bölgeden zorunlu olarak ayrılma, ailenin dağılması, topluluktaki endişe ve kuşkular gibi nedenlerle aile ve toplulukların bünyesinde bozulmalar oluşur. Bununla birlikte aile ve topluluklar hasara uğramasa bile, gerçekleştirilecek yardımlar ile etkilenmiş bireylerin topluluk ve aile desteğinden çok daha fazla faydalanabilmeleri olasıdır. Bu katmanda bulunan yararlı müdahalelerin içerisinde, ailenin izlenmesi ve bir araya getirilmesi, yas törenleri, iyi olma amacı güden toplu törenler, olumlu baş etme sistemleri ile ilgili kitlesel düzeyde haberleşmeler,

destekleyici ebeveynlik programları, düzenli ve yaygın eğitim faaliyetleri, gelir getirici etkinlikler ve kadın ve gençlik birliktelikleri gibi sosyal bağlantıların etkin ve işleyen bir duruma gelmesi vardır (IASC, 2007, s. 13).

Bu dönemden psikososyal müdahalenin en etkin dönemi olarak da bahsetmek mümkündür. Bu dönemde ayrıca birey, toplum ve aile üçgeninde bir güçlenmeye erişmek ve hayatın doğal akışına yeniden dâhil olmak amacıyla psiko-eğitimler ve sosyal faaliyetler düzenlenmektedir.

3. Düzey: Odaklanmış, Genel Hizmetler

Üçüncü katman, (özel bakıma ilişkin yeterli eğitime sahip olsun veya olmasın) ancak uzman olan ve gözetim desteğine sahip çalışanların verdiği odaklanmış birey, aile ve grup desteğine ihtiyaç duyan az sayıda birey için verilen destekle ilgilidir. Örnek olarak, cinsiyetleri nedeniyle şiddete uğramış bireyler, sosyal hizmet uzmanları tarafından kendilerine verilecek duygu odaklı ve gelir getirici yardımlara aynı anda gereksinim duyabilir. Bu katman aynı zamanda psikolojik ilk yardım (PİY) ve temel ruh sağlığı bakımını da içermektedir (IASC, 2007, s. 13).

Bu dönem, odaklanılmış müdahalelerin gerçekleştirildiği, bireysel ve gruplar ile yürütülen görüşme ve faaliyetlerin yapıldığı ve spesifik olarak birey ile bireyin deneyimlediği probleme odaklanılmış bir biçimde çalışmaların gerçekleştirildiği dönemdir. Bu düzeyin ismi genel hizmetler (uzmanlaşmamış hizmetler) olarak anılsa da bu dönemde görev yapabilecek ruh sağlığı alanındaki bireylerin tecrübeli olması elzemdir.

4. Düzey: Özel Hizmetler

Piramitte yer alan en üst bölüm bir önceki başlıkta anılan desteğin sağlanmasına ilişkin sıkıntıları katlanılamaz durumda olan ve günlük etkinliklerini gerçekleştirmede ciddi problemlerle karşılaşan az sayıdaki birey için ortaya konabilecek ilave destekle ilgilidir. Bu destek, hâlihazırda var olan sağlık hizmetlerinin ileri seviyede ruhsal bozukluk taşıyan bireyler için yetersiz olduğu hâllerde onlara sağlanacak psikolojik veya psikiyatrik desteği içerir. Bu minvalde yaşanan problemler (a) varsa uzmanlara yönlendirilmesini veya (b) sağlık hizmeti verenlerin uzun dönemli eğitim ve gözetim desteğine başlamalarını icap ettirir. Toplumun ufak bir kesimi özel desteğe gereksinim hissetse de büyük ölçekli hadiselerde bu kesimin sayısı binlere erişebilir (IASC, 2007, s. 13).

Afetler meydana geldikten sonra her birey yaşanan hadiseden aynı ölçüde etkilenmez. Kişilerin büyük bir kısmı, deneyimledikleri olaylarla baş edebilme başarısını gösterirken diğer kısmı ise önemli boyutlarda psikolojik müdahaleye ihtiyaç duyabilir. Kişilerdeki etkilenme

seviyesi, travmatik olayları görme/yaşama, stres yaratan durumlara maruz kalma süresi, hayatının tehlikede olduğunu düşünme, stresle başa çıkma yeteneği, sosyal desteğin yapısı ve seviyesi hususları ile yakın olarak ilişkilidir (IASC, 2007, s. 163). Öte yandan yukarıdaki piramitte gösterilen hizmet düzeylerinden de anlaşılacağı üzere afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan kişilerin çeşitli meslek gruplarından oluşması gerekmektedir.

1.2.2. Psikososyal Müdahale Aşamaları (Araçları)

Afet yaşayan toplumun ve bireylerin afetin etkileriyle başa çıkabilmesi, toparlanması ve afetten önceki normal yaşamlarına dönebilmesi için sekiz aşamadan oluşan psikososyal müdahale çalışmaları yürütülmelidir. Bu müdahale çalışmaları aşağıdaki gibidir (ASHB, 2017):

1. *İhtiyaç ve kaynak tespiti:* Afetlerden hemen sonra afetin ilk haftasında yapılan, bireylerin afetten etkilenme derecesini, mevcut sorunlarını ve ihtiyaçlarını, toplumun var olan kaynaklarını ve bunların sunuş şekillerini ortaya koyan, uygulanacak müdahale planının oluşturulduğu değerlendirme dönemidir.
2. *Psikolojik ilkyardım (PİY):* Afetten etkilenen bireylerin duygularını ve yaşadıklarını ifade etmesine olanak tanındığı, psikolojiyle ilgili temel bilgilerin kendilerine aktararak rahatlamalarının sağlandığı, yaşadıkları ve hissettiklerini anlamlandırmalarına yardımcı olduğu müdahale aşamasıdır.
3. *Sevk etme ve yönlendirme:* İhtiyaç ve kaynak tespiti ile PİY aşamalarından sonra ciddi psikolojik ve psikiyatrik desteğe ihtiyaç duyan bireylerin çevredeki en yakın ruh sağlığı uzmanına ve bu konuyla ilgili hizmet veren kuruma yönlendirildiği aşamadır.
4. *Bilgi merkezi oluşturma:* Afetten etkilenen bireylerin tespit edilen ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan bilgiye erişebilmesine imkân tanıyan aşamadır.
5. *Toplumu harekete geçirme:* Afetten etkilenen toplumun yaşadığı sorunlarına çözüm üretebilmesi için aksiyon almasını, ileride karşılaşılması muhtemel sorunlarla baş edebilme kapasitesinin artırılmasını, iyileşme sürecini desteklemeyi sağlayan müdahale aşamasıdır.
6. *Sosyal projeler:* Afetten etkilenenlerin kendi ihtiyaçları doğrultusunda harekete geçtiği, baş etme kapasitelerinin geliştirildiği, yaşanan afet sonucunda yaşamlarının kontrolünü yeniden sağlayabilmelerine ve sorumluluk almalarına olanak verilen projelerin uygulandığı müdahalelerdir.
7. *Eğitimler:* Bu aşama, hem afetten etkilenen bireylere hem de afetten etkilenenlere yardım etme amacıyla çalışmalara katılanlara eğitimler aracılığıyla ulaşıldığı müdahaledir.
8. *Çalışana destek:* Psikososyal destek hizmetlerine katılan gönüllü ve görevlilerin çalışmalar esnasında kullanacakları bilgilerin çeşitli yollarla (toplantı, broşür vb.) kendilerine

iletilmesi, destek ve paylaşım toplantılarının düzenlenmesi ve geribildirim ile tespit edilen sorunlara çözüm yolları üretilmesini amaçlayan desteklerin verildiği müdahale aşamasıdır.

Psikososyal müdahale aşamaları yukarıda sırasıyla aktarılmış olsa da bu aşamalar aktarılan sırayla yapılmak zorunda değildir. Buna ilaveten, tüm aşamalar afetin yaşandığı an ve sonraki dönemlerde ihtiyaç duyuldukça tekrar yapılabilir.

1.2.3. Afet Döngüsünde Psikososyal Destek Çalışmaları

Afete ilişkin temel bilgilerin aktarıldığı bölümde bahsedildiği üzere afet döngüsünün zarar azaltma, hazırlık, müdahale ve iyileştirme dönemlerinin süresi ve geçiş hızları yaşanan afetin büyüklüğüne göre değişiklik göstermektedir. Bu dönemlerde sağlanan hizmetler de türüne göre zamansal olarak farklılık gösterebilmektedir. Öte yandan afet döngüsünün her döneminde psikososyal destek hizmetlerine yer verilmelidir.

Afetlerde psikososyal destek hizmetleri üç aşama olarak aktarılmaktadır ve bu aşamalar aşağıda yer almaktadır (ASHB, 2017):

I. Müdahale Dönemi Psikososyal Destek Çalışmaları

Bu dönem akut dönem ve akut dönem sonrası dönem olarak ikiye ayrılmaktadır. **Akut dönem**, afetin akabinde başlamakta ve çoğunlukla 1-7 gün arasında süren temel ihtiyaçlar ile güvenlik ihtiyacının karşılandığı dönemdir. Bu dönemde, genel ihtiyaçların olabildiğince hızlı belirlenerek mevcut kaynaklarla karşılanması amaçlanmaktadır.

Akut dönem sonrası dönem ise genelde ilk bir haftadan başlayıp üç ay kadar sürmektedir. Bu dönem afetten etkilenenlerin ihtiyaçlarının karşılandığı, güvenlik durumunun kontrol altına alındığı ve afeti yaşamadan önceki normal hayatlarına dönmeye başladıkları “iyileştirme dönemine” kadar olan üç aylık dönemi kapsamaktadır. Bu dönemde temel ihtiyaçlar karşılanmış olup özel ihtiyaçların tespiti yapılmaktadır ve hizmetler aktif halde yürütülmektedir.

II. İyileştirme ve Geliştirme Dönemi Psikososyal Destek Çalışmaları

Afetten etkilenen bireylerin afetten önceki normal yaşantısına dönmelerini hızlandıran faaliyetlere ek olarak sahadaki psikososyal destek çalışmalarının değerlendirildiği ve sonraki süreçlerde yürütülmesi planlanan psikososyal destek çalışmaları ile bu çalışmaların sağlayacağı alt yapının hazırlandığı dönemdir.

III. Zarar Azaltma ve Hazırlık Dönemi Psikososyal Destek Çalışmaları

Afet yaşanmadan önce müdahale yöntemlerinin belirlendiği, risklerin tespit edilip afet zararlarını azaltmaya yönelik alınacak önlemlerin planlandığı ve toplumu bilinçlendirmeye yönelik hazırlıkların yapıldığı dönemdir. Burada amaç, toplumu afetlere ve afetlerin etkilerine karşı daha güçlü hale getirmek, tehlike ve riskleri değerlendirerek kapasite artırımı yoluyla zarar görebilirliği azaltmaktır.

1.3. Ulusal Afet Yapılanması

Yurdumuzda afetlere ilişkin yazılı düzenlemeler, afetlere müdahale yaklaşımları ve kurumsal düzen yıllar içerisinde değişiklik göstermiştir. 1923 yılında kurulan cumhuriyetin ardından 27 Aralık 1939 yılında Erzincan’da meydana gelen ve on binlerce kişinin ölümüne ve yaralanmasına yol açan 8.0 büyüklüğündeki yıkıcı deprem Türkiye’nin afetlere ilişkin yeni yasal düzenlemelere ihtiyaç duyduğunu net bir şekilde göstermiştir (Özmen ve Özden, 2013, s. 13). Bu afetten bir yıl sonra depremden etkilenenlere yönelik özel olarak 3773 sayılı “Erzincan’da ve Erzincan Depreminden Müteessir Olan Mıntikalarda Zarar Görenlere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun” çıkarılmıştır. Erzincan’da meydana gelen bu depremden beş yıl sonra ise 4623 sayılı “Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun” yürürlüğe girmiştir. Bu kanun, yurdumuzda depremlerin potansiyel zararlarının azaltılmasına yönelik çalışmalara öncülük etmiştir.

Afetler Kanunu ise 1959 yılında 7269 sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair” kanunu yürürlüğe alınmıştır. Bu kanunla birlikte afet zararlarının azaltılmasına yönelik yürütülen faaliyetlerin kapsamı büyütülmüş ve afet yaşam döngüsünü de kapsayan müdahale yöntemleri ortaya konmuştur.

Yurdumuzda afet yönetimine ilişkin yasal düzenlemelerin ve kurumsal düzenin güçlendirilmesi ise 17 Ağustos 1999 yılında meydana gelen Marmara Depremi’nin ardından gerçekleştirilmiştir. Marmara Depremi sonrasında afet yönetimini destekleyici nitelik taşıyan adımlar atılmıştır. Bu adımlardan biri Deprem Konseyinin kurulmasıdır. Deprem Konseyi, depremlere ilişkin yanlış bilgileri engelleme ve açıklamaların tek bir yerden halka ulaştırılabilmesi amacıyla 9 Haziran 2000 tarihinde yer bilimciler, inşaat mühendisleri ve ilgili alandaki diğer kişilerden oluşan yirmi uzman ile birlikte 21 Mart 2000 gün ve 2000/9 sayılı Başbakanlık Genelgesi çerçevesinde kurulmuştur (Akyel, 2005, s. 27).

Afet yönetimini destekleyici adımlardan biri de depreme yönelik geliştirilen hazırlıklar neticesinde 27 Aralık 1999 tarih ve 23919 (mükerrer) sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 587

sayılı "Zorunlu Deprem Sigortasına Dair Kanun Hükmünde Kararname" ile birlikte deprem sigortasının zorunlu hale getirilmesidir.

Öte yandan bir diğer destekleyici adım 29/6/2001 tarihli ve 4708 sayılı Yapı Denetimi Hakkında Kanun olarak göze çarpmaktadır. Bu kanun ile birlikte can ve mal güvenliğinin sağlanabilmesi amacıyla depreme dayanıklı yapıların yapılması için denetim yapılması hususu ve denetime ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir.

Marmara Depremi sonrasında hayata geçirilen yeni düzenlemelerden de kolaylıkla anlaşılacağı gibi Türkiye’de depremlere ilişkin farkındalık artmış ve modern bir afet yönetim sistemi ihtiyacı su yüzüne çıkmıştır.

1.3.1. T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)

AFAD henüz kurulmadan önce afet yönetimine ilişkin vazife ve sorumlulukların hangi kurum veya kuruluşun uhdesinde bulunduğu dair net bir tanımlamanın yapılmamış olması, afet yönetiminin sağlıklı bir biçimde yürütülememesine ve görev çakışmalarına neden olmaktaydı. Bu sorunların çözüme kavuşturulabilmesi için Türkiye’de bütünleşik afet yönetimini benimseyen ve teknik imkânları tek bir yerde toplayan güçlü bir kuruma ihtiyaç duyuluyordu. Bu amaçlarla birlikte Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurulmuştur.

AFAD’ın görevleri ile sahip olduğu yetkiler “5902 sayılı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı’nın Teşkilat Görevleri Hakkında Kanun” ile birlikte açıkça ortaya konmuş ve bu kanunda yer alan bilgiler afetlere yönelik yazılı düzenlemelerde ı ışık kaynak olmuştur.

2022 yılında yayımlanan faaliyet raporuna göre AFAD, teşkilat yapısında başkan yardımcılıklarına bağlı olarak dört genel müdürlük çatısı altında yirmi bir daire başkanlığına sahiptir. Organizasyon yapısına göre Deprem ve Risk Azaltma Genel Müdürlüğü çatısı altında Deprem Dairesi Başkanlığı, Planlama ve Risk Azaltma Dairesi Başkanlığı, Risk Belirleme ve Önleme Dairesi Başkanlığı, Farkındalık ve Gönüllülük Dairesi Başkanlığı, Bağışçı İlişkileri Dairesi Başkanlığı ve Sivil Toplumla İlişkiler ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı olmak üzere altı daire başkanlığı bulunmaktadır.

Afetlere Müdahale Genel Müdürlüğüne bağlı ise beş daire başkanlığı bulunmaktadır. Bunlar, Arama Kurtarma Dairesi, Sivil Savunma Dairesi, Afet Yönetimi Merkezi Dairesi, Müdahale Planları ve Tatbikatlar Dairesi ile Uluslararası İnsani Yardım Dairesidir.

Barınma ve Yapım İşleri Genel Müdürlüğü, Acil Yardım ve Altyapı Hasarları Dairesi, Hasar Tespit ve Hak Sahipliği Dairesi, Yer Seçimi ve Mekânsal Planlama Dairesi, Projelendirme ve Yapım İşleri Dairesi olmak üzere dört daire başkanlığından oluşmaktadır.

Son olarak Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü ise Strateji Geliştirme Dairesi, Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Dairesi, İnsan Kaynakları Yönetimi Dairesi, Eğitim Dairesi, Destek Hizmetleri Dairesi ve Satınalma ve Mali Kaynak Yönetimi Dairesi olmak üzere altı daire başkanlığından oluşmaktadır.

AFAD'ın kurulmasından sonra Türkiye'nin ulusal afet yapılanması konusunda yaşadığı en önemli gelişme ise Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) olarak değerlendirilmektedir. Bu plan ile birlikte AFAD'ın görev ve sorumluluklarında sivil toplum kuruluşlarını da içeren kurumların koordinasyonunu yürütmesi hususu öne çıkmıştır.

1.3.2. Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP)

Afet müdahalelerine ilişkin yurdumuzdaki genel alışkanlık, müdahalelerin yönetmelikler vasıtasıyla gerçekleştirilmesi iken AFAD 2014 yılında Türkiye Afet Müdahale Planı'nı açıklamıştır (Durmuş ve Ekşi, 2021, s. 309). Bu planla birlikte bir afet veya acil durum meydana geldiğinde müdahale konusunda aktif rol alacak sivil toplum örgütleri ve kurumların görev ve sorumlulukları ile afet yaşam döngüsündeki müdahale planlarının odak noktalarının açık bir biçimde ortaya konması amaçlanmıştır.

Türkiye Afet Müdahale Planı içerisinde tanımlanan bazı kavramlar aşağıdaki gibidir:

Ana Çözüm Ortağı: Çalışma grubunun yürüteceği hizmetlere ilişkin koordinasyondan sorumlu olan bakanlık/kurum ve kuruluşlardır.

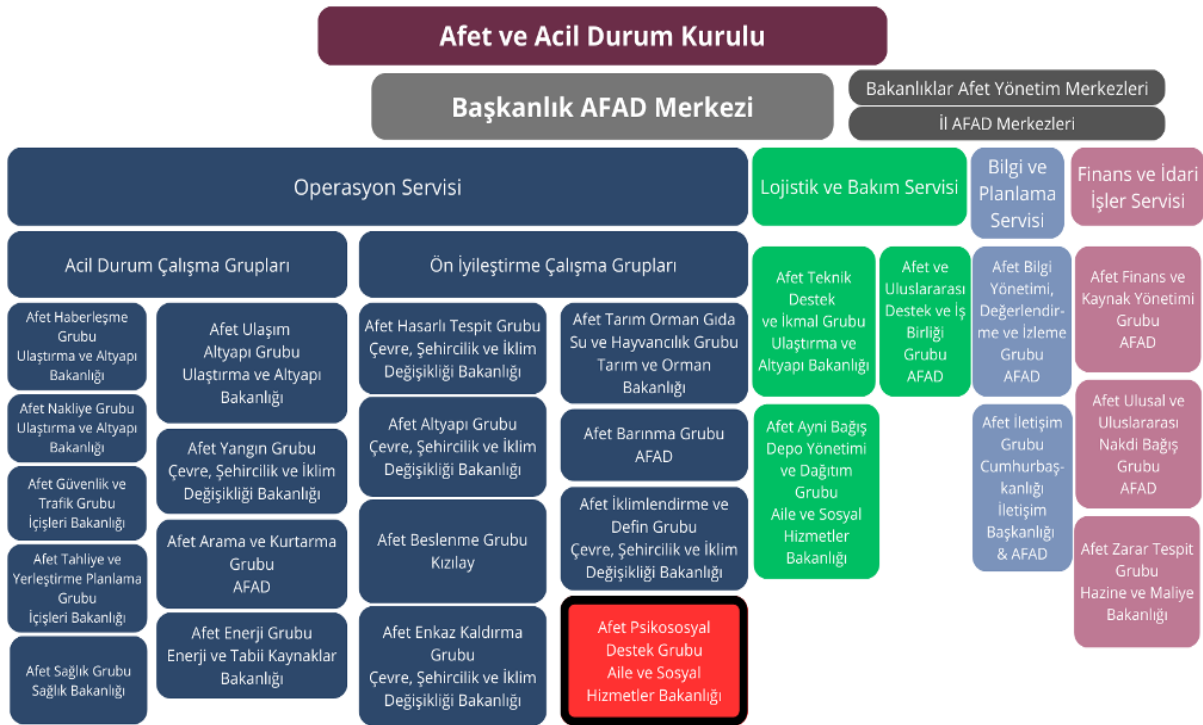
Çalışma Grubu: Afet ve acil durumlarda Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında ana çözüm ortağı ve destek çözüm ortaklarının yürüttükleri hizmetlerin niteliğine göre oluşturulan gruplardır.

Müdahale: Afet ve acil durumlarda can ve mal kurtarma, sağlık, iye, ibate, güvenlik, mal ve çevre koruma, sosyal ve psikolojik destek hizmetlerinin verilmesine yönelik çalışmalardır.

Birinci Grup Destek İller: Seviye etki derecesine göre kendi çalışma grupları ile birlikte afet bölgesine destek olacak bölge ve komşu illerden oluşturulan il gruplarıdır.

İkinci Grup Destek İller: Seviye etki derecesine göre kendi çalışma grupları ile birlikte afet bölgesine destek olacak ve gerektiğinde çalışma gruplarının faaliyetlerini bizzat devam ettirecek illerden oluşturulan il gruplarıdır.

Türkiye Afet Müdahale Planı'nda Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, afet ve acil duruma ilişkin desteklerin organize edilmesi, eğitim stratejilerinin geliştirilmesi ve anılan başlıklardaki yazılı düzenlemelerin ortaya konması konularından görevlidir. Bu planda ayrıca sivil toplum örgütleri müdahale çalışmalarında ulusal düzeyde ana çözüm ortağı tarafından; yerel düzeyde ise çalışma grubu tarafından koordine edilmektedir (TAMP, 2014).



Şekil 3. Ulusal Afet Müdahale Organizasyon Şeması (TAMP, 2014'ten uyarlanmıştır.)

Şekil 3'te gösterildiği gibi Türkiye Afet Müdahale Planı'na göre koordinasyon konusunda her kurum değil bazı kurumlar aktif olarak görev yapmaktadır. Öte yandan ön iyileştirme çalışma gruplarında psikososyal destek çalışmaları T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yürütülmektedir.

Afet ve Acil Durum Kurulu (AADK), potansiyel afet ve acil durum olaylarına ilişkin riskleri belirleyerek bu risklere yönelik önlemlerin geliştirilmesi konusunda çalışmalar yürütürken olayların sonrasında kurumlara öncülük eder ve karar alır (TAMP, 2014).



Şekil 4. Olay Seviyesine göre Koordinasyon Düzeyleri ve Fonksiyonları (TAMP, 2014'ten uyarlanmıştır)

Başkanlık AFAD Merkezi, afet ve acil durumlara ilişkin ulusal düzeyde müdahalede bulunmak üzere kurumlararası koordinasyonu sağlamakla görevlidir (TAMP, 2014). Bakanlık Afet Yönetim Merkezi, durmaksızın çalışma esası ile faaliyetlerini yürütürken saha destek ve koordinasyon ekiplerinin tasarlanması konusunda görev yapmaktadır (TAMP, 2014). Son olarak İl AFAD Merkezi, Başkanlık AFAD Merkezi ile işbirliği içerisinde koordinasyonu sağlamakla görevlidir (TAMP, 2014).

Sivil toplum kuruluşları ise Haberleşme Hizmet Grubunda, Arama ve Kurtarma Hizmet Grubunda, Sağlık Hizmet Grubunda, Tahliye Yerleştirme ve Planlama Hizmet Grubunda, Nakliye Hizmet Grubunda, Ulaşım Altyapı Hizmet Grubunda, Barınma Hizmet Grubunda, Beslenme Hizmet Grubunda, Psikososyal Destek Hizmet Grubunda, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Hizmet Grubunda, Defin Hizmet Grubunda, Hizmet Grupları Lojistiği Hizmet Grubunda ve Aynı Bağış Depo Yönetimi ve Dağıtım Hizmet Grubunda destek çözüm ortağı olarak aktif görev almaktadır (TAMP, 2014).

1.4. Psikososyal Destek Hizmetleri Yapılanması

Afet sonrası psikososyal destek, yaşanan afet nedeniyle bireyler üzerinde oluşan olumsuz ruhsal ve sosyal etkilerin engellenmesi ve azaltılması amacıyla afetten olumsuz etkilenen bireylerin hayatın doğal akışına yeniden adapte olması sürecinde iyileştirmenin sağlanması ve afet yaşam döngüsünün her aşamasını kapsayacak biçimde yürütülen disiplinler arası hizmetlerin toplamıdır (Kızılay, 2008, s. 1).

Geçmişte afetler nedeniyle psikolojik ve sosyal anlamda zarara uğrayan bireyler iyileşmeye ve güçlenmeye ilişkin çareyi maneviyatta daha çok ararken günümüzde ise psikososyal destek hizmetleri bu ihtiyaca yanıt vermektedir. Bu noktada ise bilim temelli yaklaşımlara ihtiyaç duyulduğu aşikârdır. Bu durum ise psikososyal destek ihtiyacını hem afetlerde hem de acil durum vakalarında su yüzüne çıkarmıştır. Ruh sağlığı alanındaki tedavilerin rutin işleyişine nazaran bu alandaki psikososyal destek anlayışı daha süratlidir.

Afetlerde psikososyal destek ihtiyacına ilişkin geçmişe dönüldüğünde, özellikle Vietnam Savaşı'nın ardından bazı askerlerin ve savaş öncesinde bilinen psikolojik ve psikiyatrik desteğe ihtiyaç duymayan ancak savaştan sonra klinik anlamda sorun yaşadığı fark edilen askerlerin psikososyal desteğe ihtiyaç duydukları ortaya çıkmış ve TSSB ile birlikte afetlerin ruh sağlığı üzerine etkileri alanında çalışmalar hız kazanmıştır (Karancı ve İkizer, 2017, s. 164).

Ayrıca 1993 yılında Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), Psikososyal Referans Merkezi'ni kurmuş ve insani yardım alanında faaliyetlerini yürütmekte olan federasyon üyesi derneklerin psikososyal desteğe ilişkin kapasitelerinin güçlendirilmesi amaçlanmıştır. Psikososyal destek çalışmalarının artması ise 2001 yılında yayımlanan Avrupa Politika Belgesi'nin ardından gerçekleşmiştir.

Ülkemiz söz konusu olduğunda ise psikososyal destek alanındaki çalışmalar 1999 yılında meydana gelen Marmara Depremi'nin ardından önem kazanmıştır. Söz konusu afetin yıkıcı etkileri ve büyüklüğü uluslararası arenada da afetlerde psikososyal destek hizmetlerine ilişkin çalışmalara önemli ölçüde fırsatlar sunmuştur. Türkiye uzun zaman sonra ilk kez bu denli yıkıcı bir afet ile yüzleşmek zorunda kaldığından koordinasyon konusundaki deneyim eksikliği kendini göstermiş ve psikososyal destek çalışmalarına ilişkin verilmesi gereken önem tamamen ifade edilmiştir.

Bu minvalde IFRC'nin küresel çapta yaygınlaştırılması amacıyla benimsediği psikososyal destek temelli çalışmalarının ülkemizde de tatbik edilebilmesi için IFRC ile Türkiye Kızılay

Derneği arasında uzlaşma sağlanmıştır. Anlaşma kapsamında başlangıçta afet bölgesinde faaliyet göstermek üzere toplamda sekiz psikososyal destek ve toplum merkezi yapılandırılması üzerinde mutabık kalınırken söz konusu desteklerin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için zaman içerisinde bu sayı artırılmıştır. Anılan merkezlerin koordinasyonunu sağlama konusunda ise sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ve kamu işbirliği ile “danışma komitesi” oluşturulmuştur.

Danışma komitesi, aldığı kararlar uyarınca psikososyal destek çalışmalarına ilişkin uzman kişilerin yetiştirilmesini ve bu destekler konusunda toplum nezdinde farkındalık yaratmayı amaçlamıştır. Buradan hareketle sonraki yıllarda ülkemizde gerçekleşen afetlerde, yetiştirilen uzmanlar sahada aktif olarak rol almış ve psikoloji alanında çalışan aktörlerin de katılımıyla Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliğinin (APHB) kurulmasına öncülük etmiştir.

2005 yılında Kızılay ile “Ulusal ve Uluslararası Afet Yönetiminde Türk Sivil Toplum Kuruluşları Güçbirliği Protokolü” hazırlanmış ve Türkiye Kızılay Derneği, Türk Psikologlar Derneği, Türkiye Psikiyatri Derneği, Türk Tabipler Birliği, İstanbul ODTÜ Mezunları Derneği ve Ankara ODTÜ Mezunları Derneği gibi sivil toplum örgütlerini de bağlayıcı bir belge imza edilmiştir (Taşçı, 2023, s. 12).

2006 yılında ise APHB; Türkiye Kızılay Derneği, Türk Psikologlar Derneği, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, Türkiye Psikiyatri Derneği, Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Derneği ve Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği tarafından oluşturulan bir protokolle psikososyal destek müdahalelerinin gerçekleştirilmesi amacıyla görevine başlamıştır. APHB Protokolü, afetlerin psikososyal etkilerinin hafifletilmesi hususunda afet yaşam döngüsü boyunca ihtiyaç duyulabilecek psikososyal faaliyetlere ilişkin işbirliği hususlarını ve birlikte görev yapmaya dair esas ve usulleri içermektedir (APHB, 2011, s. 7).

Tablo 1’de görüldüğü üzere, APHB yalnızca Türkiye’deki değil başka ülkelerde meydana gelen afetlerde de psikososyal müdahalede bulunmuştur. Öte yandan 2014 yılında meydana gelen Soma Maden Kazası psikososyal destek hizmetlerine duyulan ihtiyacın en fazla olduğu acil durumlardan biri olarak nitelendirilmektedir. Bu kaza sonrasında sivil toplum örgütleri sahada aktif olarak gönüllü çalışma yürütmüşlerdir. APHB’nin bölge komitelerine ilişkin yaptığı görevlendirmelerde Manisa ili Türkiye Kızılay Derneğinin görev alanında bulunmaktadır (APHB, 2011, s. 12).

Tablo 1. APHB Uygulaması Gerçekleştirilen Afetler ve Acil Durumlar (APHB, 2011; ASPB 2014'ten uyarlanarak hazırlanmıştır)

APHB Uygulaması Gerçekleştirilen Afetler ve Acil Durumlar		
Pakistan Depremi	Davutpaşa İşyeri Patlaması	Antalya Serik Yangını
Zafer İÖO Servis Kazası	Batı Marmara Seli	İzmir Aliaga Trafik Kazası
Ankara Anafartalar Çarşısı Bombalama Olayı	Zonguldak Maden Ocağı Grizu Patlaması	İstanbul Güngören Bombalama Olayı
Ankara Bala Depremi	Güney Asya Tsunami	Mardin Bilge Köyü Silahlı Katliam
Mersin Gülnar Orman Yangını	Konya Bina Çökmesi	Bursa Kemalpaşa Grizu Patlaması
Elazığ Depremi	Van Depremi	Manisa Soma Maden Faciası

Bu sürecin ardından yurdumuzda afet veya acil durum niteliği taşımakta olan farklı hadiseler de meydana gelmiş ve ihtiyaç duyulan psikososyal destek hizmetleri T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen koordinasyon ile yürütülmeye devam etmektedir.

Afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmak isteyen STK'lar, özel kuruluşlar, Türkiye temsilciliği bulunan yabancı kuruluşlar ile üniversiteler TAMP kapsamında akredite edilmektedir. TAMP kapsamında afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin koordinasyonundan sorumlu ana çözüm ortağı ise T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığıdır. Afetlerde gerekli görüldüğü takdirde STK'lar psikososyal destek çalışmalarında destek çözüm ortağı olarak yer alabilmektedir.

1.5. Afet Yönetimi Kapsamında Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil toplum kuruluşları (STK), bireylerin öz iradeleriyle bir araya geldiği, hayatın doğal akışı içerisinde bağımsız bir yapıyı haiz, gönüllülüğü esas alan ve kendi yazılı düzenlemelerine sahip kuruluşlardır (Yalçın, 2008, s. 42). Sivil toplum kuruluşlarının, toplumsal meselelerde

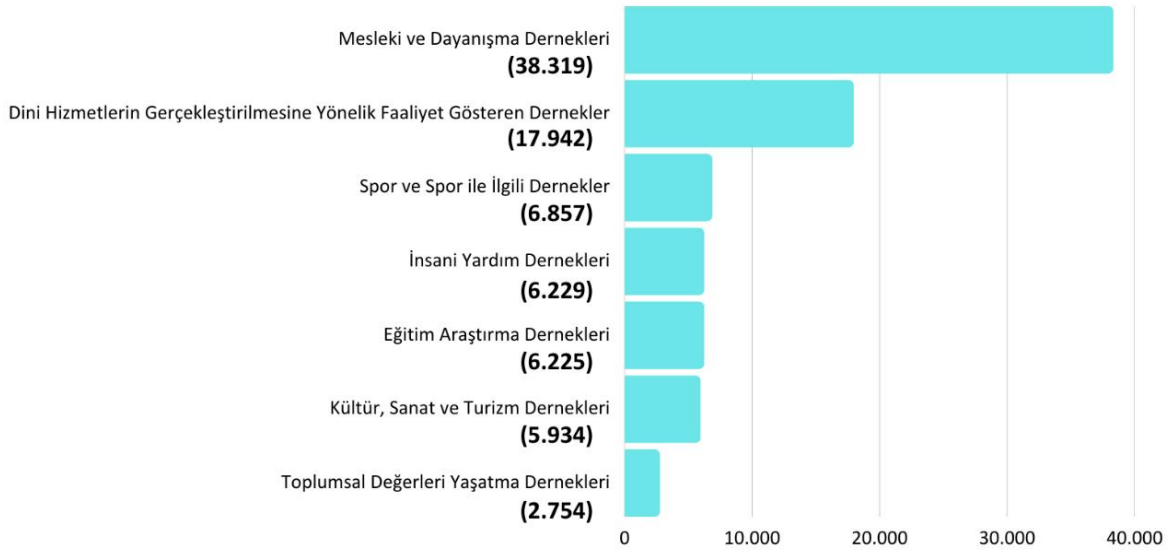
aktif rol aldığı ve hükümetlerin yanında tamamlayıcı bir görev üstlendiği bilinmektedir. Sivil toplum kuruluşları, doğası gereği kendi organları ile aksiyonlarını yöneten özerk bir yapıya sahip olmakla birlikte bağlı bulunduğu yazılı düzenlemeler ışığında ve toplumdaki bireylerin faydasına ilişkin amaçlar güderek hareket eder. Öte yandan sivil toplum kuruluşları, bireylerin var olan bir duruma ilişkin dikkat çekebilmesinde ve bu durumla ilgili kamuoyu oluşturabilmesinde güçlü yapılar olarak kabul edilmektedir.

Sivil toplum kuruluşları söz konusu olduğunda öncelikle anlaşılan insan birliktelikleri olan dernekler ve mal birliktelikleri olan vakıflar olsa da bu kurumlarla beraber Dernekler Kanunu'na tabi olan federasyonlar ve konfederasyonlar, ağlar, platformlar, konseyler ve tüzel kişiliği bulunmayan sivil girişimler bu öznenin diğer parçaları olarak kabul edilmektedir. Hangi tür sivil yapılanma olursa olsun sivil toplum kuruluşlarının doğasında başka kurum ve kuruluşlarla birliktelik kurma, kapsayıcı bir tutumla hareket etme ve bireylerin organizasyona ve faaliyetlere katılımını destekleyici bir anlayış çerçevesinde yaşamını sürdürme anlayışı bulunmaktadır. Dolayısıyla sivil toplum örgütlerinin insan birliktelikleri inşa etmede güçlü yapılar olduğu söylenebilir.

Sivil toplum kuruluşlarının günümüzde insani yardımdan afet müdahalelerine, ekonomik problemlerden incinebilir grupların (kadınlar, çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, göçmenler, azınlıklar, eski hükümlüler, tek ebeveynli aileler ve yoksullar) hak savunuculuklarına kadar birçok alanda faaliyet göstermektedir.

Söz konusu afetler olduğunda sivil toplum örgütleri, gönüllüleri eşliğinde toplumun karşılaşabileceği afetlere karşı bireylerin bilinçlendirilmesi, yaşanabilecek tahribatın azaltılması ve afet ve acil yardım olaylarına ilişkin müdahale çalışmaları konularında yetkili kurumlara destek olmaktadır.

T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü derneklere ilişkin istatistikleri derlemiştir. Bu istatistiklerin içinde il ve ilçe seçimleri doğrultusunda derneklerin faaliyet alanlarına göre detaylı bilgilere erişilebilmektedir. T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan ve derneklerin faaliyet alanları ile o alanlarda faaliyet gösteren dernek sayısı Şekil 5'te aşağıdaki gibi gösterilmiştir:



Şekil 5. Derneklerin Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı (T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü, 2023)

Şekil 5’te görüldüğü üzere Türkiye’de faaliyet gösteren 38.319 mesleki ve dayanışma derneği ile 6.229 insani yardım derneği bulunmaktadır. Afetler ile mücadelede temel amaç; oldukça süratli bir biçimde, mümkün olan en fazla sayıdaki insanın hayatını kurtarabilmek, afeti yaralanarak atlatan bireylerin tedavilerini gerçekleştirebilmek ve insani ihtiyaçları hızla giderebilmektir. Bu minvalde sivil toplum örgütleri yurt çapında benimsenen afet yönetimi ile ilgili stratejileri belirleme ve bu alana daha fazla yatırım yapılmasına ilişkin kamuoyunun yaratılması hususunda etkilidir.

Sivil toplum kuruluşlarının bir diğer rolü arama kurtarma çalışmalarına ve psikososyal destek çalışmalarına destek sunmasıdır. Özellikle de 1999 Marmara Depremleri, yetersiz kalan afet yönetiminde STK’ların öneminin anlaşılması konusunda bir başlangıç olmuştur. Gönüllü STK’ların bu afetten sonra gösterdiği azim ve kattığı faydası 2000 yılında Sivil Savunma Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan “Gönüllülerin Sivil Savunma Hizmetlerine Katılma Esasları Yönergesi” ile STK’ların afet yönetiminde paydaş olarak yer almasına olanak tanımıştır (Yavuz, 2014, s. 159). Bu yönergenin amacı “sivil toplum örgütleri, özel ve tüzel kişiliğe sahip kurum ve kuruluşlar ile gerçek kişilerin, sivil savunma hizmetlerinin yürütülmesi için devletin resmi güçleri yanında bu hizmetlere, gönüllü olarak katılımlarının sağlanması, gerekli

organizasyonların yapılması ve eğitilmelerini sağlamak” olarak belirlenmiştir. Yönerge ikincil bir fayda olarak sivil alanın afet müdahalelerine aktif katılımını teşvik edici bir role sahiptir.

Dolayısıyla 1999 Marmara Depremleri sonrası afet yönetimiyle ilgili yeniden yapılanma hususunda adımlar atılmıştır ve 2010 yılında AFAD’ın kurulmasıyla birlikte kamu, özel sektör ve STK’ların kaynakları ile kapasitelerini birleştirmeyi hedefleyen ve katılımcı bir yaklaşım olan bütünleşik afet yönetimi sistemine geçilmiştir. Bu sistemle beraber kurumlar arasındaki işbirliği ve koordinasyona önem veren bir düzenleme yapılmıştır. Her ne kadar bütünleşik afet yönetimi hedeflense de, merkeziyetçi/devletçi siyasal sistemin “zayıf sivil topluma” ve “başarısız afet yönetimine” sebep olduğu varsayımı kavramsal çerçevede gözlemlenmiştir (Çakı, 2020, s. 19).

Afetlerde kurumların işbirliğine engel olan en önemli faktör güven sorunudur ve “katı merkeziyetçi yönetimi” benimseyen Türkiye benzeri ülkeler diğer aktörlere güvenmeme sebebiyle bu aktörlerle yetki ve sorumluluk paylaşımından kaçınmaktadır (Yavuz, 2020, s.101). Ancak, bu sadece yönetimin baskı kuran yapısından kaynaklı değildir, kamunun STK’lara geçmiş deneyimleri sonucunda güvenmemesinden de kaynaklıdır. Örnek vermek gerekirse, afet alanındaki kargaşanın içerisinde koordinasyon olmadan fazla sayıda insanın bulunması afet bölgesinde aktif görev alan yetkililerin koordinasyon sağlamasını güçleştirmektedir. Bu durumda STK’ların gönüllüleri ile birlikte arama kurtarma çalışmalarına katılmaları zaman zaman bazı zorlukları doğurmaktadır.

Bunun yanında sivil toplum örgütlerince sahip olunan her nevi kaynak afet bölgesindeki ihtiyaçları karşılayabilme noktasında çoğu zaman yeterli olmamaktadır. Afet anında gerçekleştirilecek müdahale çalışmalarına ilişkin planlamaların doğru kurgulanmaması hâlihazırda kısıtlı olan kaynakların paylaşılmasına ve etkin olarak kullanılmamasına zaman zaman yol açmaktadır. Böyle bir durumda sivil alandan umulan destek tatmin edici bir düzeyde sağlanamamakta ve merkez yönetimin sivil alana güveni sarsılmaktadır.

Çoğu STK’nın afetlerdeki faaliyetlerinde gelişime açık yönlerinin bulunması bir yana, ülkemizde uluslararası alanda bu konuda ün sahibi olan çok sayıda örgütün olduğu da unutulmaması gereken bir durumdur. Bu örgütler, yurdumuzdaki afet yönetimine ilişkin süreçlerin güçlendirilmesine ve toplumun afetler karşısında farkındalık kazanmasına yadsınamaz bir destek sağlamaktadır. Sivil toplum kuruluşlarında insan birlikteliklerinin değerli bir yapı taşı olan gönüllülüğe ilişkin bilgiler ise aşağıda aktarılmaktadır.

1.6. Gönüllülük

Bu başlıkta ilk olarak gönüllülük kavramı üzerinde durularak gönüllülük tanımı tartışılacaktır. Ardından Türkiye ve dünyadaki gönüllülüğün yasal durumu incelenecek ve gönüllü yönetimi, gönüllü motivasyonu ile afetlerde gönüllülüğün temel unsurları çerçevesinde kuramsal yapı aktarılacaktır.

1.6.1. Gönüllülük Kavramı

Sivil toplum kuruluşları ve kamu sektöründe faaliyetlerin maliyetsiz gerçekleşmesini sağlayan en önemli insan kaynağı gönüllülüktür. Kamu, sağladığı hizmetleri yerine getirirken kapasitesi dışındaki ihtiyaçları karşılayabilmek için kâr amacı gütmeyen kuruluşların ve gönüllülerin desteğine ihtiyaç duyabilmektedir. Öte yandan bir kişinin üstesinden gelemeyeceği sorunlarla kişilerin bir araya gelerek oluşturduğu sivil yapılanmalar yurttaşlık bilincinin artmasını sağlamaktadır. Gönüllüler bu sivil yapılanmalar aracılığıyla baş etme becerilerini geliştirip toplumsal bütünlük ve beraberliğe, kalkınmaya, demokrasinin geliştirilmesine, incinebilir bireylerin² sosyoekonomik yönden korunmalarına destek olarak katkı sağlamaktadır.

Gönüllülük veya gönüllü çalışma teriminin algılanış farklılığı sebebiyle birçok anlamı mevcuttur. Toplumlarda kültürlerin gerekli koşulu olarak görünen insanların birbirine yardım etmesi, kültürel farklılıklar nedeniyle farklı formlarda tanımlanarak insanlığın evrensel değerleri temelinde uzlaşılan esaslara sahip olmuştur. Bazı kaynaklarda gönüllülük veya gönüllü çalışma açıklamaları incelendiği üzere sabit bir tanım ve uygulama yönteminden bahsetmenin mümkün olmadığı görülmüştür. Bu tanımların bazıları aşağıda sıralanmıştır:

- “Gönüllü, bir işi yapmayı hiçbir yükümlülüğü yokken isteyerek üstlenen; gönüllülük, gönüllü olma durumu” (Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük).
- “Gönüllülük, genel kamu yararı için özgür iradeyle üstlenilen ve parasal ödülün başlıca motive edici faktör olmadığı geniş bir yelpazedeki faaliyetlerdir” (United Nations Volunteers - Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV], 2022).

² “İncinebilir (dezavantajlı) olarak tanımlanan bireyler, ikili ilişkilerde güçsüz tarafı oluşturan, haklarını korumaya yeterli gücü olmayan ve bu nedenle kolayca istismar edilebilen kişilerdir. Literatürde incinebilir olarak tanımlanan kişiler; 18 yaş altı çocuklar, yaşlılar, fiziksel/zihinsel engelliler, psikiyatrik hastalığı olanlar, madde bağımlıları, yoksullar ve evsizler, mahkûmlar, sosyoekonomik düzeyi düşük olanlar ve zorunlu eğitimden mahrum kalanlar, mülteciler, gebeler ve cinsel azınlıktaki bireylerdir.” (Bilgiç vd., 2021).

- “Ücret almadan zaman harcanan, yakın akraba dışında herhangi birine veya çevreye yararlı olmayı amaçlayarak bir şey yapmayı kapsayan her türlü faaliyet” (National Centre for Social Research and The Institute for Volunteering Research- Ulusal Sosyal Araştırma Merkezi ve Gönüllü Araştırma Enstitüsü, 2007).
- “Kızılay Kızılhaç Gönüllüsü, maddi veya finansal kazanç talebi olmaksızın kendi hür iradesi ile IFRC adına gönüllü faaliyet ve hizmetler yürüten; Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi Temel İlkelerine uygun olarak zaman zaman, düzenli veya her zaman çalışan kişi” (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies - Uluslararası Kızılay-Kızılhaç Teşkilatları Federasyonu [IFRC], 2022).
- “Gönüllülük, insanların kendi toplumlarına katılma ve başka kişiler için önemli olduklarını hissedebilme ihtiyaçlarının karşılanabildiği, kurulan sosyal ilişkiler ile toplum ve bireyin refahı artırılarak toplumun gelişmesini sağlayan insan ilişkilerinin temelidir. Bireyin yaşam kalitesine katkı sağlayan dayanışma, karşılıklı güven, aidiyet, güçlenme vb. değerlerle aşılanmaktadır” (T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü).
- “Bilgi, beceri ve yeteneğini, her türlü ortak çalışma, imkân ve zamanını ortaya koyarak çalışma alanı konusunda maddi bir kazanç beklemezsizin yerel yönetim hizmetlerine katılan gerçek ve tüzel kişiler ile bünyesindeki gönüllüleri bu hizmetlerde görevlendirecek kamu kuruluşlarını gönüllü olarak ifade etmektedir” (İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, 2005).
- “Gönüllü, afet ve acil durum ile sivil savunma hizmetlerinde görev almak isteyen gerçek ve tüzel kişi. Gönüllü, olağan görev, yükümlülük ve sorumluluklarının dışında, sahip olduğu bilgi, tecrübe ve donanımı kendi özgür isteği ve iradesi ile maddi-manevi karşılık beklemeden toplumun hizmetine sunan birey ve/veya topluluktur” (AFAD, 2014).
- “Kişinin tamamıyla kendi isteği doğrultusunda, dayanışma ve yardımlaşma amacıyla, bireysel çıkarlarını gözetmeksizin, hiçbir maddi beklentisi olmadan, sadece topluma faydalı olma arzusuyla, fiziksel gücünü, zamanını, bilgi birikimini, yeteneğini ve deneyimini birlikte ya da ayrı ayrı kullanabilmesi durumudur” (T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, 2013).
- “Gönüllülük, maddi karşılık ve çıkar beklentisi olmadan ailesi ve/veya yakın çevresi dışındaki insanlar için toplum yararına olabilecek hedefler doğrultusunda, kendi isteği

veya bir ihtiyaç sebebiyle, sivil toplum kurumunda ya da diğer bir kurumda sürdürülen faaliyetlerdir” (Özel Sektör Gönüllüler Derneği, 2009).

- “Ücretsiz, zorunlu olmayan çalışma; yani, bireylerin bir kuruluş aracılığıyla veya doğrudan kendi haneleri dışındaki başkaları için gerçekleştirilen faaliyetlere ücretsiz olarak harcadıkları zamandır” (International Labour Office - Uluslararası Çalışma Örgütü [ILO], 2011).
- “Gönüllülük, kişinin kendisi tarafından değer verilen, ancak doğrudan maddi kazanıma yönelik olmayan veya başkaları tarafından zorunlu kılınmayan veya zorlanmayan bir yardım eylemidir” (Stebbins, 1996).
- “Gönüllülük, herhangi bir karşılık beklemeden ortaya konan iş, emek ya da katkıdır” (Arslan, 2018).
- “Birey(ler)in serbest zamanlarında, tamamen kendiliğinden ve doğru olduğuna inanarak kişisel çıkar veya menfaat beklentisi olmadan, başkaları tarafından zorlanmadan ve yetkilendirilmeden sonuçları itibarıyla müdahale ettiği olayda pozitif katma değer yaratmak için çaba harcamalarıdır” (Ardahan, 2016).

Gönüllülük farklı tanımlara sahip olsa da incelenen tanımlarda öne çıkan başlıca özellikler; gönüllülüğün zorunlu olmaması, ücret karşılığında yapılmaması, yakın çevre dışındakilere yönelik olması ve kamu yararını gözeten amaçlarla olmasıdır. Öte yandan afet ve acil durumlarda hizmet sağlayan kurumların gönüllülük tanımları da diğer gönüllülük tanımlarıyla benzerlik göstermektedir. İncelenen gönüllülük tanımlarına göre gönüllülük; maddi karşılığı olmayan, kişinin kendi özgür iradesi ile yakın çevresi dışındaki kişilere doğrudan ya da dolaylı yararlı olunabilecek herhangi bir faaliyette bulunma olarak yorumlanabilir.

Birleşmiş Milletler Gönüllüleri (UNV) (2011) gönüllülüğün; herhangi bir dayatmayla değil, kişinin özgür iradesi ile birlikte gerçekleşmesi, gönüllü faaliyetlerini gerçekleştirmeye destek olacak bazı giderlerin karşılanması dışında maddi ödüle dayanmayan motivasyona sahip olunması, yapılan faaliyetin yakın çevre dışındaki insanlara fayda sağlayacak biçimde kamu yararını gözetmesi kriterlerinin değerlendirilerek belirlenebileceğini ifade etmiştir. Ayrıca raporda, gönüllülük ile ilgili yanlış algılanan dokuz hususa açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Bahsi geçen yanlış algılar; gönüllülüğün gelişmiş ülkelerde resmi, yasal olarak tanınan ve denetlenen sivil toplum kuruluşlarında, kişi ve kurumun anlaşmalarıyla oluştuğu; gönüllü faaliyetlerin yalnızca sivil toplum sektöründe sağlandığı; zaman, gelir ve eğitim düzeyi yüksek olan kişiler tarafından sağlandığı; daha çok vasıfsız ve deneyim sahibi olmayan amatör kişilerden oluştuğu, kadınların erkeklere oranla daha çok katıldığı; gençlerin katılmayacağı;

yüz yüze faaliyetlerle gerçekleştirilip çevrimiçi ortamda katılımın olmayacağı; devletin müdahale etmemesi gerektiği ve masrafsız olduğudur.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) (2011) Gönüllü Çalışmanın Ölçümüne İlişkin El Kitabı'nda gönüllü çalışmanın temel özellikleri sıralanmıştır. Bu özelliklerin başında, kişinin kendisine veya hane halkından herhangi biri yararına olmadan belirli sınırlar içinde yer alan mal ve/veya hizmet üretimine katkı sağlaması gelmektedir. Gönüllü olarak tanımlanmak için bazı gönüllü faaliyetlerde bulunulduğunu gösteren referans döneminin olması gerekmektedir. Sosyal grup beklentileri, aile ve akran baskısı, mahkeme zorunluluğu, askerlik gibi herhangi bir şeye mecbur bırakılmadan kişinin kendi isteğiyle ücretsiz veya tazminatsız olarak, kendi kendine veya kuruluşa dayalı gönüllü çalışmalarda yer alması gönüllü çalışma özellikleri arasında sayılmaktadır. Ayrıca kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, kamu, özel işletmeler veya diğer kurumsal ortamlarda herhangi bir zorlama ve yararlanıcı sınırlaması olmadan yapılması gönüllü çalışma özellikleri olarak sıralanmıştır.

1.6.2. Gönüllülük Politikası ve Yasal Çerçeve

Birleşmiş Milletler Gönüllüleri programı Türkiye ve GSM Gençlik Servisleri Merkezinin (2013) hazırladığı “Türkiye’de Gönüllülük - Gönüllülüğün Rolünün ve Katkılarının Keşfedilmesi” başlıklı yayınında gönüllü faaliyetlerin gelişebileceği bir ortam yaratılmasını sağlayan etkili bir altyapıyı oluşturan temel etmenler şunlardır (s. 14):

- Gönüllülük tanımının yapılması ve değerinin herkes tarafından bilinmesi;
- Gönüllülük faaliyetlerine uygun ortamın oluşturulması ve sürdürülmesi;
- Gönüllülüğü canlandıracak ve kolaylaştıracak çeşitli yaklaşımları benimsemek;
- Sürekliliği olan finansal kaynak sağlamak.

Öte yandan yukarıda sayılan dört temel etkene ek olarak etkili bir altyapı oluşturulmasında önemli derecede katkı sağlayan etmenler arasında şunlar sayılmaktadır (Türkiye ve GSM Gençlik Servisleri Merkezi, 2013, s. 14):

- Gönüllülüğü destekleyen politika ve yasal çerçevelerin oluşturulması,
- Düzenli bir sisteme dayanan araştırma ve geçerliliği olan istatistiki verilerin sağlanması,
- Gönüllülük merkezleri,
- Gönüllülüğe yönelik erişime açık profesyonel eğitimler ile gönüllüleri nitelikli hale getirmek,
- Kalite standartları,

- Farklı tarafların sürekli ve kurumsal işbirliği içinde olması ve faaliyetlerini gönüllülükle sürdüren kurumlara kapasite artırımına yönelik her türlü desteğin sağlanmasıdır.

Anılan yayın kapsamında gönüllülüğü düzenleyen politika ve mevzuatın olması gönüllülük faaliyetlerinin gelişmesini ve teşvik edilmesini sağlayabilir.

BM (2002), Genel Kurul’da gönüllülüğün ifade ettiği değeri ve kazanımları hususunda kamuoyunun bilinçlenmesini sağlamak ve yaygın strateji ve programların geliştirilmesine imkân tanıyan ortamın oluşturulması ile gönüllü faaliyetlerin yaygınlaştırılması için destek önerilerine yer verilmiştir. *“Gönüllülüğün, diğerlerinin yanı sıra, yoksulluğun azaltılması, sürdürülebilir kalkınma, sağlık, afet önleme ve yönetimi ve sosyal bütünleşme ve özellikle sosyal dışlanma ve ayrımcılığın üstesinden gelme gibi alanları hedefleyen herhangi bir stratejinin önemli bir bileşeni olduğunu”* da kabul etmektedir. Gönüllülük iyi bir afet yönetimi sürecinde sürdürülebilir kalkınma stratejisinin önemli bir parçasıdır.

1.6.2.1. Dünyada Gönüllülüğe İlişkin Düzenlemeler ve STK Örnekleri

Kişi ve kurumları doğru eşleştirmek, kaliteli ve güvenli programlar ile hizmet sağlamak, sorumlulukların sınırlarını belirlemek ve olası riskleri en aza indirmek için gönüllü yönetim süreçlerini düzenleyen bir sisteme sahip olmak önemlidir. Gönüllülük yasaları, gönüllü tanımları yaparken gönüllülerin hak ve sorumluluklarını açıkça ortaya koyan ve gönüllü katılımın sınırlarını çizen düzenlemelerdir. UNV (2022) gönüllülük veri tabanı kayıtlarına göre dünyada 85 ülkenin gönüllülükle ilgili mevzuata sahip olduğu ve bunların bir kısmının henüz gönüllülük yasa tasarısı düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca gönüllülük kapsamında ulusal politika, plan ve stratejileri olan ülke sayısının 66 olduğu belirtilmiştir. Gönüllülüğe ilişkin kurum içi veya yasal zeminde bir düzenlemeye sahip olduğunda gönüllülerin motivasyonları olumlu etkilenmiş olup gönüllülüğe devam etme olasılığının arttığı düşünülmektedir.

UNV (2022) kayıtlarına göre gönüllülük kapsamında yasa veya ulusal politika, plan ve stratejileri bulunan ülkelerden afetlerde faaliyet gösteren ve araştırma esnasında karşılaşılan ilk beş STK’nın gönüllülük konusunda kurum içi düzenleme yaptığı kaynaklar incelenmiştir. İncelenen STK’lar şunlardır:

- a. **IFRC**: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu)
- b. **VASLan**: Voluntary Action South Lanarkshire Scottish Charity (Güney Lanarkshire İskoç Yardım Kuruluşu Gönüllü Eylemi)

- c. **Volunteer Canada:** Gönüllü Kanada
- d. **National VOAD:** National Voluntary Organizations Active in Disaster (Afet Durumunda Faaliyet Gösteren Ulusal Gönüllü Kuruluşlar)
- e. **PAA:** Psychologists' Association of Alberta (Alberta Psikologlar Derneği)

Yukarıda sıralanan STK'lar gönüllü yönetimdeki kurumsal amaçları, gönüllülük politikasında benimsedikleri yaklaşımları ve gönüllülerinin motivasyonlarını sağlama yöntemleri üç başlık altında incelenmiştir.

i. Gönüllü Yönetiminin Amaçları

İsviçre'de 1919 yılında kurulmuş bir insani yardım kuruluşu olan **IFRC** (2022) gönüllü politikasında gönüllü yönetimini; gönüllülüğü teşvik eden, güçlendiren, sürekliliği sağlayan, yenileyen, motive eden uygun bir ortam yaratan ve bütüncül olarak gönüllü adaylarının gelişimine katkı sağlayan bir süreç olarak ifade etmektedir. Gönüllü yönetimi, programda yer alan gönüllülerin yönetimi, gönüllülerin yeteneklerine göre görevlerin tasarlanması ve gönüllülerin görevlerini güvenli bir ortamda yerine getirmeleri için gerekli eğitime ve araçlara sahip olmalarını sağlamayı içermektedir. IFRC'nin gönüllü politikasında, gönüllülerin destek olacağı faaliyetlere katılırken baştan sona sistematik ve dinamik bir işleyiş oluşturmayı amaçladığı görülmektedir.

VASLan gönüllü politikası, kuruluştaki yer alan herkesin gönüllü katılımını anlamasını ve buna değer vermesini sağlamaya yardımcı olurken tutarlı bir yol izlenmesini amaçlamaktadır. Öte yandan VASLan, gönüllü politikası ile ilgili tavsiye sunan bir rehber kaynak özelliği de taşımaktadır. Kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olan **Volunteer Canada** (2016), Kanada'ya yeni gelen kişilere destek olan gönüllüler için hizmet sağlamada kolaylık sağlaması amacıyla Gönüllü Katılım için Kanada Yasası çerçevesinde gönüllü yönetime dair bir kaynak olan "Gönüllü Yönetimi El Kitabı"nı geliştirmiştir. Volunteer Canada gönüllü katılımını, kalitesini ve çeşitliliğini artırmak amacıyla gönüllülük konusunda ulusal liderlik ve uzmanlık sağlamaktadır. Volunteer Canada ve VASLan gönüllü yönetimini belirlerken daha çok tavsiye sunarak yol gösterici bir rehber kaynağı oluşturmayı amaçlamıştır. Öte yandan IFRC ve Volunteer Canada gönüllülüğü teşvik ederek katılımı artırmayı amaçları arasında sıralamıştır.

Afetlerin etkisini azaltmayı amaçlayan kuruluşların birliği olan **National VOAD** işbirliği, koordinasyon ve iletişimi sağlayarak afetten etkilenen topluluklara daha etkin hizmet sunulmasına öncülük etmektedir. National VOAD, gönüllülerin değerli olduğunu ve düzenli koordinasyonu sağlandığında afetlere müdahalede gerekli olan insan kaynağının önemli bir

payını oluşturduğunu kabul eder. Afetlerde görev alan kişi ve kurumların ciddi zorluklarla karşılaştığını savunan National VOAD Gönüllü Yönetim Komitesi, gönüllülerin hak ve sorumluluklarını belirleyen “*Fikir Birliği Noktaları*”³ belgesini geliştirmiştir. Psikoloji mesleğini ilerletme misyonuna sahip Kanada’daki Psychologists’ Association of Alberta (PAA) gönüllülerin rollerini destekleyen gönüllü el kitabı hazırlamıştır. Gönüllü el kitabında gönüllülerin kurumda desteğe başlama süreci ve sonraki süreçlerle ilgili açıklamalara yer verilmiştir. National VOAD ve PAA’da gönüllülerin görev ve sorumluluklarının sınırlarını belirlemeye yönelik amaçlar öne çıkmaktadır.

UNV (2022) gönüllülük veri tabanı kayıtlarına göre, bahsi geçen kurumların yer aldığı, ABD hariç ülkelerde gönüllülük ile ilgili yasa olmasa da gönüllülüğe özgü politikalar ve planlar vardır. İncelenen kurumların gönüllü yönetimine dair oluşturduğu kaynakların genel amacı, gönüllülerin hak ve sorumluluklarını belirlemek, gönüllülere değer verildiği hissettirilip gönüllülüğü teşvik etmeye yönelik koordinasyon sağlamaktır.

ii. Gönüllü Politikasında Benimsenen Yaklaşımlar

İncelenen gönüllü yönetimlerinde gönüllü nüfusunun çeşitliliği yansıtmasına önem verilmektedir. IFRC’ye göre (2022), cinsiyet, etnik köken, milliyet veya vatandaşlık, coğrafi konum, yaş, engellilik, dil, siyasi görüş, dini inanç, sosyal geçmiş, cinsel yönelim, fiziksel görünüm, renk veya herhangi bir kimlik faktörüne bakılmaksızın aktif olarak gönüllü istihdam edilerek gönüllü tabanının ülke nüfusunun çeşitliliğini yansıtması sağlanmalıdır. National VOAD ise gönüllü hakları kapsamında kurumun gönüllülere saygılı davranması gerektiğini savunurken aynı zamanda gönüllülerin sorumlulukları kapsamında gönüllülerin etnik köken, sosyo-ekonomik düzey, kültür, cinsiyet, yaş, cinsel yönelim, manevi/dini uygulamalar ve engellerden bağımsız olarak hizmet verilen herkese saygı duyma sorumluluğunu ifade ederek ayrımcılığın önüne geçmeyi hedeflemiştir. VASLan, nitelikli bir gönüllü politikası oluşturulurken gönüllülere ve gönüllü hizmeti alanlara adil davranılması için çeşitli özelliklere ve eşit haklara sahip bireylere yönelik tanımlamalara yer verilmesini önermektedir. PAA, tüm paydaşlara eşit davranmayı, çeşitli grup üyelerini memnuniyetle karşılamayı ve değer verilen bir çalışma ortamı sağlamayı taahhüt etmektedir. Irk, soy, menşe yeri, renk, din, etnik köken,

³ Fikir Birliği Noktaları belgesinde gönüllülerin hak ve sorumlulukları, alanında en iyi uygulamaları sağlama amacıyla 9 başlık altında düzenlenmiştir. Bunlar; saygılı davranılma hakkı; değer verilme hakkı; becerileri görevlerle ilişkilendiren yapılandırılmış sistem hakkı; beklentileri netleştirme hakkı; güvenli çalışma ortamı hakkı; gizlilik hakkı; denetim, yönlendirme ve eğitim hakkı; açıklık ve iki yönlü iletişim hakkı ve ihtiyaçların giderilmesi hakkı ile ihtiyaç duyulan kaynaklara erişim hakkıdır.

vatandaşlık, inanç, cinsiyet, cinsel yönelim, engellilik, yaş, medeni durum, aile durumu, affedilen cezai suçlar veya yasal olarak korunan diğer herhangi bir özelliğe dayalı taciz ve/veya ayrımcılığa müsamaha göstermemektedir. Kurumlar, gönüllülerin çeşitliliği yansıtmasının yanında gönüllülere eşit ve adil davranılan bir ortam yaratılmasına da önem vermektedir.

IFRC (2022) gönüllü politikasında gönüllülerin güvenliği ve korunması için güvenlik ağları, risk yönetimi, güvenlik ve emniyet eğitimi ve psikososyal destek sağlanması; gönüllülerin etkin bir biçimde işe alınması, yönetilmesi, katılımı, akredite edilmesi ve sigortalanması için gönüllü veri yönetim sistemlerine yatırım yapılması benimsenen yaklaşımlar arasında sayılmaktadır. National VOAD, güvenli çalışma ortamı hakkı kapsamında kurumun olası tehlikelere karşı önlem alıp güvenli bir ortam sağlama gerektğini savunmaktadır. Gönüllüler güvenli bir çalışma ortamının tesis edilmesine ilişkin gerekli önlemlerin alındığını bilme hakkının yanında güvenlik yönergelerine uymaktan ve güvenlik ekipmanlarını kurumun belirttiği kurallar çerçevesinde giymekten sorumludur. Ek olarak, gönüllüler, kurum tarafından sağlanacak yiyecek, içecek, barınma, tıbbi bakım, manevi ve duygusal ihtiyaçların giderilmesi hakkına sahiptir. Gönüllüler ise anılan ihtiyaçların karşılanması için kişisel sorumluluk almalıdır. VASLan önerilerine göre nitelikli bir gönüllü politikasında olması gerekenlerin arasında kişilerin fiziksel, maddi ve manevi zararlardan korunmasını sağlama amacıyla sağlık ve güvenlik hususu bulunmaktadır. Kuruluşun ihmali nedeniyle gönüllülerin zarar görmesi durumunda ise kuruluşun, işveren sorumluluk sigortası ya da kamu sorumluluk sigortası bulunmalıdır. Öte yandan gönüllülere neden ihtiyaç duyulduğu, gönüllülerin ne yapacağı, rol tanımı, işe nasıl alınacağı, gönüllüleri kimin destekleyeceği ve ek bilgilerin olduğu politikaların belirlenebileceği önerilmektedir. Burada özetlemek gerekirse kurumlar gönüllülerin her türlü zarardan korunması için birçok önlem seçeneği geliştirmiştir.

İşleyişteki prosedürlerin düzenlenerek güvenliğin ve başarının sağlanması amacıyla politikaların oluşturulmasını savunan Volunteer Canada (2016), sunulan hizmetin kalitesini artıran ve gönüllüleri doğru görevlerle eşleştirmeyi sağlayan “10 adımlı”⁴ bir tarama uygulamasına da Gönüllü Yönetimi El Kitabı’nda yer vermektedir. Bu el kitabı ayrıca oryantasyon ve eğitim, süpervizyon, performans değerlendirme ve geri bildirim sistemi, gönüllülerin kendilerini ve katkılarını tanıma sistemi ile gönüllülerin hak ve sorumluluklarının

⁴ On adımlı tarama uygulaması, değerlendirme, pozisyon ataması, işe alım, başvuru formları, mülakat, referanslar, polis kayıt kontrolleri, oryantasyon ve eğitim, destek ve denetim ile takip ve geri bildirim adımlarından oluşmaktadır.

belirlenmesi konuları ile yol gösterici bir nitelik taşımaktadır. National VOAD da buna benzer şekilde gönüllülerin denetim, yönlendirme ve eğitim hakkına sahip olduğunu ifade etmektedir.

Öte yandan VASLan, gönüllülerin işe alındıktan sonra desteklenerek daha donanımlı olmasının sağlanabileceği ifade edilmiştir. VASLan, politika geliştirirken gönüllünün yetkinliğini sağlamak için kuruluşun ve gönüllünün sorumluluklarının yer aldığı gönüllü sözleşmesi ve genel bilgilere yer verilen gönüllü el kitabı hazırlamanın önemine değinmiştir. Gönüllüyü görevlendirmenin, gönüllünün ihtiyaç duyduğu eğitimleri planlamanın, işlerin süreç boyunca düzenli olarak gözden geçirilerek incelenmesinin, sorunları çözmek için çeşitli yöntemler geliştirmenin ve gönüllülere kurum içi deneyimlerini özgürce ifade edebilme imkânı sağlanarak geri bildirimde bulunmalarına ortam hazırlamanın faydalı olacağı belirtilmektedir. Bu önerilerle gönüllülerin hak ve sorumluluklarının sınırlarının çizilmesinin önemi vurgulanmıştır. National VOAD’a göre gönüllüler kurumdan yönlendirme alma ve kuruma geri bildirimde bulunma hakkına sahiptir. Gönüllüler iki yönlü iletişim olan kuruma geri bildirimde bulunma ve kurumdan yönlendirme alma sistemine aktif bir biçimde katılmalıdır.

Bununla birlikte gönüllüler, becerilerinin görevlerle eşleştirildiği bir organizasyona, kuruma dair her konuda bilgi edinme ve üstlenecekleri görevler hakkında beklentilerini netleştirme hakkına sahiptir. Gönüllülerin zaman ve becerileri doğru ve verimli kullanılmalıdır. Gönüllüler ise kendi becerilerinin uygunluğu ile ilgili kurumu araştırmalı, kendi becerileriyle ilgili kurumu doğru bilgilendirmeli, ayrıca zaman ve becerilerini makul kullanarak kurumun süreç ve prosedürlerine uygun işbirliği yapmalıdır.

iii. Gönüllü Motivasyonunu Sağlama Yöntemleri

Yabancı kurumların gönüllü yönetimi incelendiği üzere bireylerin gönüllü olma motivasyonunu sağlamaya yönelik maddelere yer veren az sayıda kuruma rastlanmıştır. IFRC (2022), gönüllülerin katılım, motivasyon ve memnuniyet düzeylerinin düzenli olarak izleneceği ve gönüllü olma motivasyonunu iyileştirmek için gerekli her türlü önlem alınarak yönetim uygulamalarının daha da güçlendirilmesine yönelik gönüllülük politikasında benimsediği yaklaşıma yer vermektedir. Gönüllü motivasyonuna önem verildiğini açıkça belirten bir diğer kuruluş olan VASLan, gönüllülerin katkılarının anlaşıldığı ve gönüllülere değer verildiğinin hissettirilmesi, onların takdir edilmesi ve kişisel olarak tanınması (örneğin; gönüllünün isminin bilinmesi) gerektiğini savunmaktadır. Gönüllüler iyi tanınarak tercihlerinin ne olduğu tespit edilirse emeklerinin görüldüğünü hissettirme yolları da doğru seçilmektedir. Örnek vermek

gerekirse, bazı gönüllüler haber bültenlerinde yer almak istemeyip sadece bir teşekkür ile takdir edilmeyi tercih edebilir. Gönüllülerin ne istediğini ve ne istemediğini bilmek onları memnun etmek için doğru adımlar atmayı sağlamaktadır. Diğer kurumların gönüllülerin haklarını savunma, sorumluluklarını belirleme, katılımı teşvik etmeye yönelik benimsenen yaklaşımlara yer verilmesi gönüllülerin kendilerini değerli hissetmelerini sağlayarak gönüllüleri motive eden sebepler arasında sayılabilir.

Psikoloji mesleğini ilerletme misyonuna sahip bir meslek örgütü olan Kanada'daki PAA (Alberta Psikologlar Derneği) gönüllülerin rollerini destekleme amacıyla gönüllü el kitabı hazırlamıştır. Gönüllü el kitabında gönüllülerin kurumda desteğe başlama süreci ve sonraki süreçlerle ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Gönüllülüğe başlamadan önce, gönüllü rollerinin açıklaması paylaşılmaktadır. Öte yandan gönüllüye verilen role özel eğitim sağlanmaktadır. Bir eğitim etkinliğinden önce yönlendirilmeye veya e-posta ile ön eğitime ihtiyaç duyulduğunda bu destek kurum tarafından sağlanmaktadır. Gönüllülerin kuruma bağlılığı için harcanan zaman ve çabalar takdir edilerek, heyecanlı ve ödüllendirici bir gönüllülük ortamı yaratılmaya çalışılmaktadır.

PAA, gönüllülerin dâhil olduğu süreçte kurum işleyişini gönüllü el kitabında açıklamaktadır. Kurum işleyişinin dışında gönüllülere kurumdan edinecekleri faydalar hakkında da bilgi vermektedir. Bu faydalar aşağıda sıralanmıştır:

- Bilgi, uzmanlık ve deneyimleri diğerleriyle paylaşmak, psikoloji mesleğini teşvik etmek ve yerel topluluklara ulaşmak, diğer kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmak, liderlik becerilerini öğrenmek ve bu becerileri geliştirmek, yeni beceriler ve deneyimler edinmek, meslektaşların desteğinden ve tanınmasından faydalanmak.
- Bir PAA gönüllüsü ve üyesi olarak, mesleki sorumluluk sigortası için özel fiyatlar, mal ve hizmetler için indirimler, uygulama danışmanlarına erişim ve ödüller dâhil olmak üzere birçok avantaj hakkı bulunmaktadır. Öte yandan indirimli, akredite olmuş, etkileşime dayalı sürekli mesleki gelişim fırsatlarına da erişebilmektedir.
- Profesyonel kimliğin geliştirilmesine ve diğer profesyoneller, psikologlar, öğrenciler ve bağlı kuruluşlarla ağ kurulmasına yardımcı olabilmektedir.
- Gönüllüler ödüllere aday gösterilebilmektedir, gönüllüleri tavsiye mektubu ve gönüllü taahhüt teyit mektupları sağlanabilmektedir. Gönüllüler, kurumun haber bülteninde veya sosyal medyasında tanınabilmektedir.

PAA, meslek mensuplarını kuruma çekebilmek ve motivasyonlarını desteklemek için kurumun kendilerine sağlayacağı faydalara gönüllü el kitabında yer vermiştir. PAA gönüllüleri kuruma çekmekle kalmayıp gönüllüleriyle bağlantıda kalmaya çalışmaktadır. Bunun için gönüllü programını sürekli iyileştirme amacıyla gönüllülük deneyiminin nasıl geçtiğine dair, neyin iyi olduğu, nasıl iyileştirme sağlanabileceği konusunda geri bildirimlerde bulunulması teşvik edilmektedir.

Öte yandan gönüllülerin isteği doğrultusunda hikâyelerinin paylaşılarak kendilerine referans olunmasının, gönüllü ilanları için internet sitesinin ziyaret edilmesinin ve gönüllü deneyimlerinin çevredeki kişilerle paylaşılarak yaygınlaştırılmasının önemine gönüllü el kitabında yer verilmiştir.

1.6.2.2. Türkiye’de Gönüllülüğe İlişkin Düzenlemeler

Türkiye’de gönüllülüğü tanımlayan, düzenleyen ve gönüllü yönetimi hususunda STK’ların sorumluluklarını belirleyen mevzuat ve konuyla alakalı politika belgesi mevcut değildir. Kesin bir gönüllülük tanımının yapılmamış olması, sivil toplumun beklenen düzeyde gelişmemesi ve sivil topluma katılımın yalnızca resmi metinlerde kalması Türkiye’deki gönüllülüğe ilişkin eksikliklerin genel durumunu özetlemektedir (Çelik, 2020). Gönüllülük tanımının mevzuatta yer almaması sonucunda gönüllü ile STK arasındaki ilişki kurum içi politikalar temelinde belirlenmektedir. STK’lar genellikle kurumsal hedef ve amaçları doğrultusunda belirledikleri gönüllülük tanımlarıyla gönüllü politikalarını şekillendirip faaliyetlerini yürütmektedir (Akboğa, 2017, s. 251).

Gönüllülere katılımları hususunda rehber olacak yasal bir düzenleme olmamakla beraber bazı kamu kurumları gönüllülükle ilgili kurum içi yazılı düzenlemeler yapmıştır. Bu düzenlemeler aşağıda incelenmiştir.

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının hazırlamış olduğu AFAD Gönüllülüğüne İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönerge (2023) “AFAD Gönüllülük Sistemi eğitim ve faaliyetlerinde uygulanacak olan organizasyon yapısı, çalışma usulleri, koordinasyon, işbirliği ve destek esaslarını” (m. 2) kapsamaktadır. Yönergede gönüllülük ilkeleri, gönüllü olma başvuru yöntemi, gönüllü olma şartları, gönüllülük seviyelerinin belirlendiği bölüm dışında AFAD Gönüllülük Sistemi Organizasyon Yapısı bölümü mevcuttur. Bu bölümde organizasyon yapısıyla ilgili koordinatörler, liderler ve ekipler hakkında ayrıntılı açıklamalara yer verilmiştir. Öte yandan yönergede AFAD gönüllüsüne verilecek eğitimler, tatbikatlar, toplantılar ve iş birlikleri konusunda düzenlemeler yapılmıştır. Bu bölümlerin haricinde afet ve acil durumlarda

gönüllülerin destek çalışmalarına katılımı; gönüllülüğün iptali ve askıya alınması, talep, şikâyet, itiraz; diğer hükümler hakkında bölümler mevcuttur.

İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği (2005), yerelde gönüllülerin faaliyetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla oluşturulmuş olup “sağlık, eğitim, spor, çevre, park, trafik, itfaiye, kütüphane, kültür, turizm ve sosyal hizmetlerle; yaşlılara, kadınlara, gençlere, çocuklara, özürllülere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlere gönüllü katılıma ilişkin hususları” kapsamaktadır. İlgili yönetmelikte çalışma alanları ile usul ve esasları; gönüllülerde aranacak özellikler, ortak çalışma ve işbirliği yapabileceğine dair açıklamalar, gönüllülere verilecek kimlik kartları açıklamasına yer verilmiştir. Gönüllülerin sorumlulukları, uyum ve eğitimi konularında detaya yer verilmemiştir.

T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü gönüllülük ile ilgili sekiz ilke belirlemiştir. Bu ilkeler; topluma ve gönüllüye fayda sağlaması, ücretsiz olması, her zaman bir seçim meselesi olması, insani, çevresel ve sosyal ihtiyaçların incelenmesini sağlaması, yalnızca kâr amacı gütmeyen sektörde gerçekleştirildiği, ücretli çalışmanın yerini tutmaması, başkalarının haklarına, haysiyetine ve kültürüne saygı duyması, insan haklarını ve eşitliği desteklemesidir. İlgili kurumun gönüllülükle ilgili ilkelerinin yukarıda incelenen gönüllülük tanımlarında öne çıkan başlıca özelliklerle⁵ uyumlu olduğu değerlendirilebilir.

T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı⁶ tarafından 2013 yılında hazırlanan Ulusal Gençlik ve Spor Politika Belgesi’nde temel politika alanları arasında gönüllülüğe de yer verilmiştir. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, T.C. Kalkınma Bakanlığı, Yerel Yönetimler ve STK paydaşlarıyla gençlere gönüllülük ve ilgili kuruluşlar hakkında bilgi aktarımı yaparak gençlerin gönüllü faaliyetlerini desteklemek, gençlerin gönüllü katılımlarını artırmak ve gönüllülük yolunu açmak, gönüllü kuruluşların ve STK’ların daha etkili çalışmasına katkı sağlamak, incinebilir gruplar için farkındalık oluşturmaya yönelik faaliyetler geliştirmek amaçlanmıştır.

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından hazırlanan On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) kapsamında sivil toplum bilincinin gelişmesi, örgütlü sivil toplumun güçlenmesi, STK’ların şeffaf ve hesap verebilir yapıya kavuşması ve devletin karar

⁵ Gönüllülüğün zorunlu olmaması, ücret karşılığında yapılmaması, yakın çevre dışındakilere yönelik olması ve kamu yararını gözeten amaçlarla olmasıdır.

⁶ Gönüllü arayan proje, girişim ve kurumlar ile gönüllü olmak isteyen bireyleri bir araya getiren Genç Gönüllüler Bir Gençlik Projesi ile T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’nın desteklediği Gönüllüyüz Biz (gonulluyuzbiz.gov.tr) isimli bir ağ portalı oluşturulmuştur.

alma süreçlerine etkin katılımının sağlanması amacıyla (m. 775) sivil toplum ve gönüllülük alanını kapsayan ve bu alanı güçlendiren düzenleme yapılması planlanmıştır (m. 776.1). İlgili planla, STK'ların kapasitelerini geliştirmeye yönelik girişimlere yer verilmiş olup sivil toplum faaliyetlerine yönelik farkındalığın artırılacağı ve bu alandaki araştırmaların destekleneceği belirtilmiştir (m. 779).

Öte yandan çocukların küçük yaşlardan itibaren gönüllülük bilincinin oluşması ve sivil toplum faaliyetlerini tanınmasına yönelik uygulamaların başlatılması, STK'larda staj imkânı yaratılarak gençlerin STK faaliyetlerine katılımının sağlanması hedeflenmiştir (m. 779.3 ve 779.4). Her ne kadar son beş yıllık kalkınma planında gönüllülükle ilgili hedefler konulmuş olsa da bu alanda yaşanan gelişmeler alanyazına pek yansımamıştır.

Savaş, Yol ve Ertan (2021) *Gönüllülük Üzerine Uygulamalı Bir Sosyal Araştırma: Türkiye’de Sivil Toplum Kuruluşları Örneği* çalışmasında STK'lardan 14 bin 240 temsilci ile yapılan anket kapsamında yasal çerçevede olması gerekenlere dair görüşleri ve gönüllülüğün de dâhil olduğu beş temel alanda veriler toplanmıştır. Anket sonucunda 12 bin 99 derneğin katılım sağladığı görülmüştür. Araştırmada Türkiye’de STK’ların yeterli sayıda gönüllüye sahip olmadıkları ve mevzuat yetersizliğinden kaynaklı engellerin ortaya çıktığı ifade edilmiştir. Öte yandan toplumsal gönüllülük anlayışının gelişmesi ve bu anlayışın yaygınlaşması STK’ların ihtiyaçları arasında önemli bir yere sahiptir.

1.6.3. Gönüllü Yönetimi

STK'lar faaliyetlerini yürütürken insan kaynaklarının bir kısmını vakitlerini ayıran, bağış yapan ve uzmanlık alanlarıyla destek olan gönüllülerle sağlamaktadır. STK'lar idari işler, hukuki destek, proje yönetimi, savunuculuk çalışmaları, saha çalışmaları, eğitim, reklam ve iletişim gibi çeşitli alanlarda gönüllülerin desteğinden yararlanmaktadır. STK'lar gönüllülerine ait bilgilerin yer aldığı bir gönüllü veri tabanı oluşturduğunda gönüllülere kolaylıkla ulaşılabilir (Karaarslan, Civelekoğlu ve İkiz, 2006, s. 6). Gönüllülerin katılım sağladığı faaliyetlerde sivil toplum kuruluşlarının gönüllüleri nasıl yöneteceği önem teşkil etmektedir. Sivil toplum kuruluşları sürdürülebilirliğini sağlayabilmesi açısından kurumsallaşması gönüllü yönetimini gerekli hale getirmiştir (Güngör, 2016, s. 26). Gönüllü yönetimi ile insan kaynakları sürecinin benzer ve farklı belirli aşamaları bulunmaktadır.

Aşağıda yer alan Tablo 2’de gönüllü yönetimine dair uluslararası alanyazındaki bazı yaklaşımların insan kaynakları yönetim süreci aşamaları aktarılmıştır.

Tablo 2. Gönüllü Yönetim Yaklaşımları (Uluslararası Alanyazın)

Yaklaşım	Gönüllü Yönetimi Süreci
Naylor (1967)	1. Gönüllülük gerektiren görevin tanımı, 2. Gönüllünün kim olduğunun tanımlanması, 3. Gönüllülere yönelik işe alım planının hazırlanması, 4. Gönüllülerin seçilmesi ve yerleştirilmesi, 5. Atama ve desteğin sağlanması, 6. Kapsamlı ve birleşik eğitim programlarının yürütülmesi, 7. Gönüllü çalışmalarının takibi.
Boyce (1971)	1. İşin ve gönüllünün tanımlanması, 2. Gönüllünün seçimi, 3. Gönüllünün oryantasyonu, 4. Gönüllünün çalışmalarından yararlanma, 5. Gönüllüyü tanıma ve değerlendirme
Pendrod (1991) LOOP Modeli	1. Yerleştirme, 2. Oryantasyon, 3. Yürütme, 4. Gönüllülüğü devam ettirme.
Stepputat (1995)	1. Gönüllülerin toplanması, 2. Uygulama, görüşme ve eleme aşaması, 3. Gönüllülerin oryantasyonu ve eğitimi, 4. Gönüllülerin yerleştirilmesi, 5. Süpervizyon ve değerlendirme, 6. Tanıma, 7. Sürdürme, 8. Kayıt, 9. Değerlendirme, 10. Savunuculuk ve eğitim.
Brudney (1990)	1. İş tanımı, 2. Eleme, 3. Yerleştirme, 4. Eğitim, 5. Değerlendirme ve gönüllüleri tanıma aşamaları.
Wilson	Wilson, motivasyon teorisinin gönüllülerin işe alımında uygulanabileceği, gönüllülerle görüşme ve gönüllüleri yerleştirmenin önemli olduğunu vurgulamaktadır.
Fisher ve Cole	Fisher ve Cole (1993), ücretli çalışanların yönetiminin gönüllü yönetimi için önemli olduğunu, gönüllü yöneticilerin örgütle toplum arasındaki ilişkiyi kurmada anahtar role sahip olduğu, program yönetim süreçlerinin ve eğitimin gönüllü sürecinde gerçekleştirilmesi gerektiğini belirtmektedir.
Elliss	Gönüllü yönetiminin fonla desteklenmesi gerekir. Aynı zamanda ücretli çalışanlarla olası çatışmaların yönetilmesi bu bağlamda rol ve sorumlulukların net bir şekilde tanımlanması, gönüllülerin programa alınmadan önce ücretli çalışanların bu süreç hakkında eğitilmesi gerektiği belirtilmektedir.
Culp, Deeğ, Castillo ve Wells- GEMS Modeli	Bu modelin ilk aşaması üretmektedir. Bu aşamada, ihtiyaç değerlendirmesi yapılır, ardından pozisyon tanımları yapılır, gönüllü seçilir. Modelin ikinci aşamasında eğitim çalışmaları gerçekleştirilir. Üçüncü aşamasında gönüllü harekete geçirilir, modelin son aşamasında gönüllülük çalışmasının sürdürülebilirliğine yönelik çalışmalar gerçekleştirilir.

Kaynak: Safrit Safrit ve Schmeiesing, 2012, akt: (Yanardağ, 2020, s. 29)

E. Choudhury (2010), alanyazında yaygın olarak bilinen gönüllü yönetimiyle ilgili ilkeleri benimseyerek yerel yönetimlerde gönüllü yönetiminin etkin olması için kuruluşun gönüllü kapasitesinin anlaşılmasını sağlayacak başlıca faaliyetleri ve yönetim fonksiyonlarını beş başlıkla tanımlamıştır. Bu başlıklar; planlama, organizasyon, kadro oluşturma/personel alımı, yönlendirme ve değerlendirmedir. Gönüllülerin sivil toplum kuruluşlarıyla bütünleşmesini sağlayan etkin gönüllü yönetimi süreci Güngör'e (2016) göre sekiz temel aşamadan oluşmaktadır (s. 28). Bu aşamalar: gönüllünün görev tanımının yapılması ve görev sınırlarının belirlenmesi, gönüllülere erişim, gönüllü oryantasyonu, görevlendirme ve seçim, eğitim, motivasyon, performans değerlendirme ve ödüllendirmedir. İncelenen çalışmalar çerçevesinde yerel yönetimler veya sivil toplum kuruluşları fark etmeksizin genel anlamda gönüllü yönetimi, klasik insan kaynakları işleyişi ile benzerlik göstermektedir. Bu minvalde gönüllü yönetiminin aşamaları dört başlık altında aşağıda tartışılmıştır.

1.6.3.1. Planlama ve Görev Tanımı-Sınırları

Gönüllü yönetimi, sivil toplum kuruluşlarının ve gönüllülerin amaçlarına erişebilmek için faaliyetlerini verimli ve etkin şekilde yürüttüğü, temelinde bu iki aktörün karşılıklı aktif iletişiminin olduğu bir yönetim anlayışı ile sürekliliği sağlayarak planlanmalıdır. Gönüllülükle ilgili örgütsel politikanın olduğu, insanların gönüllü hizmet için eğitildiği, gönüllülüğe erişimin artırıldığı, gönüllülerin yardım etme güdülerinin tatmin olmasını sağlayan çeşitli programların tasarlandığı ve kariyer fırsatları yaratan gönüllü programların oluşturulduğu planlama gereklidir (Choudhury, 2010, s. 595-596). Planlama, gelecekte hangi hedeflerin izleneceğine ve bu hedeflere ulaşmak için yapılması gerekenlerin neler olduğuna karar verme sürecidir. STK'ların insan kaynağı yönetiminde gönüllü katılım ihtiyacı dışında sorunlarla karşılaşma ihtimaline karşı STK'lar öncelikle gönüllülere neden ihtiyaç duyduğunu ve gönüllülerle ihtiyacını ne ölçüde karşılayabileceğini önceden belirlemesi önemlidir (Sivil Toplum Geliştirme Merkezi Derneği, 2020). Öte yandan sivil toplum kuruluşlarının kendi kurum kültürüyle örtüşen ilkeleri ve faaliyetlerini kapsayan hem gönüllülerin hem kurumun hak ve sorumluluklarının yer aldığı gönüllü politikası hazırlaması da işleyişe kolaylık sağlayacaktır (Kap, 2022, s. 15).

Shin ve Kleiner'a göre (2003) gönüllü yöneticisi kurumun beyan ettiği misyonu temelinde gönüllülerin etkin kullanımıyla planlama yaparken gönüllüler ile ilgili "Gönüllünün sorumlulukları nelerdir?(iş tanımı)", "Ne tür bir gönüllüye ihtiyaç var? (kısa süreli, uzun süreli, stajyer, ofis işleri)", "Gönüllüye ne zaman ihtiyacımız olacak? (uzun vadeli taahhüt, tek seferlik taahhüt, günler, akşamlar, özel etkinlikler)", "Kurum bir gönüllü kullanmaktan neden ve nasıl

yararlanır?", "Gönüllü nerede gereklidir? (okul, evsizler barınağı, nekahet evi, hastane)", "Görev için gönüllülerde aranan özellikler nelerdir? (cinsiyet, ırk, yaş, gerekli beceriler, kişilik)." sorularını sorarak kilit alanları araştırıp belirli bir eylem planı belirlemelidir (s. 64-65). Planlama ile gönüllülerin ihtiyaçları, talepleri ve motivasyonları anlaşılırken gönüllüleri yönetmenin yanında onların aidiyetini sağlama açısından önemli bilgiler de elde edilecektir.

1.6.3.2. Gönüllü Kazanma ve Gönüllülere Ulaşım

Sivil toplum kuruluşları misyon, vizyon ve hedefleriyle tutarlı olarak etik ilkelerle hizmet verecek gönüllüleri bularak en önemli kaynağı olan insan kaynağını doğru oluşturabilir. Gönüllünün bir sivil toplum kuruluşunda yer almasını sağlayan önemli unsurlardan biri kurumun şeffaflık ilkesini gözetip hedeflerini iyi belirlemesi ve etkileyici bir kurum tanıtımıyla güven veriyor oluşudur (Güngör ve Çölgeçen, 2013, s. 175). Öncelikle sivil toplum kuruluşunun etkin bir tanıtım sürecine ihtiyacı vardır. STK'nın tanınırlığının yüksek olması hem saygınlığının hem de artan talep doğrultusunda gönüllü sayısının artmasını sağlayacaktır. Bu amaçla kitle iletişim araçlarının ve sosyal medyanın kullanılması faydalı olacaktır. Göreve uygun gönüllüleri kuruma çekmek ve gönüllülerin sürekliliğini sağlamak, kurumda görevlerin tanımlarını belirlemek, referans yöntemiyle gönüllü ağı oluşturmak ve gönüllüler için işe alım sürecinde kullanılacak internet sitesi oluşturmak, gönüllü yönetiminin başarılı olmasını sağlayan faaliyetler arasında sayılmaktadır (Choudhury, 2010, s. 595-596). Kurumlar gönüllü kazanmaya çalışırken onlara ulaşma yöntemlerini doğru belirlediği takdirde göreve uygun gönüllülere kolaylıkla erişebilecektir.

1.6.3.3. Oryantasyon, Görev Belirleme, Eğitim

Yönetim sürecinde organizasyonu sağlayacak koordinatöre/koordinatörlere ihtiyaç vardır. Gönüllü yönetim sürecinde de gönüllülerle ilgilecek, gönüllülerin görev tanımlarını, katılım biçimlerini, yönetimini, kontrolünü, denetimini, koordinasyonunu ve entegrasyon sürekliliğini sağlayacak gönüllü koordinatörü gerekmektedir. Gönüllülerin kurum ihtiyaçları doğrultusunda görevlerle uyumlu olarak eşleştirilmesi etkinlik açısından önemlidir. Başarının sağlanabilmesi için gönüllü koordinatör eşliğinde gönüllüler ile kurumun tarihçesi, misyonu, vizyonu, hedefleri vb. temel bilgilerin paylaşılması, kurumun organizasyon yapısı, projeleri, işleyişi, yasal çerçeveleri, politikaları ve paydaşları ile ilgili kurum kültürüne ilişkin deneyimlerin aktarılması, kurumdaki insanlarla tanışma ve kaynaşma ile kurumun mekânsal tanıtımının yapıldığı ve eğitimleri içeren periyodik oryantasyonun verilmesi ile gönüllülüğün sürdürülmesi hususları STK ile gönüllü arasında kurulan bağın güçlendirilmesi açısından gereklidir. Savaş ve diğerleri

(2021), 14 bin 240 adet STK temsilcisi ile yapılan anket sonucunda, çalışmaya katılan STK'ların %75,8'inin gönüllülerle çalıştığını ve bu payın %51,6'sının gönüllü yönetiminden sorumlu birim veya koordinatöre sahip olduğunu tespit etmiştir. Bu veriler ışığında gönüllü yönetiminden sorumlu birim veya koordinatöre sahip olan STK'ların gönüllü sayılarının daha fazla olduğu ve gönüllü sayılarının artabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Gönüllünün hangi işi ne kadar süreyle yapacağı, gönüllünün sorumluluğu, işin kapsamı, süreç ile ilgili kural ve ilkelerin yer aldığı ayrıntıları belirleyen iş tanımının yapılması ve gönüllülerin uhdesindeki görev ve sorumlulukları içeren sözleşmenin kullanılması tarafları koruyucu bir işlev taşıması nedeniyle önemlidir (Sivil Toplum Geliştirme Merkezi Derneği [STGM], 2020). Gönüllü iş tanımında gönüllülerin hangi eğitimi kimden, ne zaman, nerede, ne kadar süre alacağına dair detaylara yer verilmelidir (Özel Sektör Gönüllüler Derneği, 2009). Gönüllülerin göreve başlamadan önce eğitim sürecinden geçmesi de gönüllü verimliliği ve etkinliği açısından önemlidir. Gönüllüye verilen eğitim hem kurumu hem de gönüllüyü iş ve işlemlerin eksik veya hatalı olarak yürütülmesine karşı korur; gönüllünün beklentilerinin ne olduğu anlamasını ve yapacağı işi en iyi seviyede yapmasını sağlayacak beceriler gelişmesini temin eder. Gönüllü eğitimi gönüllünün motivasyonunu yükseltir, önemsendiğini ve ihtiyaç duyulduğunu hissettirir.

1.6.3.4. Performans Değerlendirme, Ödüllendirme ve Motivasyon

Gönüllülerin faaliyetler için ayırdığı kısıtlı zamanı verimli kullanmak ve gönüllüleri takdir etmek gönüllü desteğin sürekliliği için önemlidir. Gönüllülerin kuruma ayırdıkları zaman iyi değerlendirilmediğinde veya emekleri takdir edilmediğinde yaşayabilecekleri özgüven eksikliği gönüllülerin kurum aidiyetlerini azaltabilmektedir (Shin ve Kleiner, 2003, s. 69). Gönüllülerin kuruma aidiyetinin teşvik edilmesi, etki yaratabilecek yeteneklerini kullanma fırsatının sunulması ve tanındıklarının hissettirilmesi, belirli periyodlarla kendileriyle iletişim kurulması ve destek toplantılarının düzenlenmesi gönüllülerin kurumda kalıcılığını artırmaktadır (Shin ve Kleiner, 2003, s. 69-70).

Öte yandan çalışmaların sonunda güçlü ve gelişime açık yönlerin belirlenmesine dair paylaşım imkânı sağlayan geri bildirim mekanizmasının kurulması, karşılaşılan sorunların çözülebilmesi, hedeflere ne derece ulaşıldığının ölçülebilmesi ve daha iyi olabilme yollarının keşfedilmesi için değerlendirme yapılması gerekmektedir (Choudhury, 2010, s. 595-596).

STK'ların temel faaliyetlerini oluşturan gönüllü çalışmalarda insan faktörünün önemi azımsanamayacak seviyede yüksektir. Çeşitli destek faaliyetlerinde bulunan gönüllülerin,

kurumların hizmet verimliliğini ve etkinliğin artırmada, kurumların sürdürülebilir nitelik kazanmasında ve sosyal problemlerin çözülmesinde topluma sağladığı fayda yüksektir. Gönüllü faaliyetlerin toplumda önemli bir paya sahip olması gönüllülüğün profesyonel, verimli ve donanımlı olmasını gerekli kılmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için STK'ların profesyonel düzeyde gönüllü yönetimi kapasitesinin artırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Gönüllü performansının etkin, sonuçların verimli ve gönüllü katılımın sürdürülebilirliğinin sağlanması için gönüllülerin motivasyonlarını destekleyecek ve canlı tutacak gönüllü yönetimi planlanmalıdır.

1.6.4. Gönüllü Motivasyonu

Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlüğe göre “motivasyon”, isteklendirme veya güdüleme olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle “motivasyon” kelimesinin anlamı, motive etmek, harekete geçirmek, bir şeye neden olmak şeklinde tanımlanmaktadır ve bu tanımda harekete geçiren şey ise “motiv”dir yani güdüdür (“Sosyolojisi.com”, 2018).

Gönüllüler temelde yardım etme, başkalarına fayda sağlama vb. isteklerle zamanını, emeğini, bilgisini, parasını paylaşarak topluma destek olmaktadır. Fakat gönüllülerin bu istemler dışında da gönüllülüğe yönelmesini sağlayan motivasyonları vardır. Gönüllülük ile alakalı motivasyon teorilerinin birçoğu, kişilerin neden çalıştığına yönelik sorulardan gelmektedir. Porter ve Lawler (1968) motivasyon teorisini, kişilerin sergilediği davranışın nasıl başlatıldığı, nasıl harekete geçirildiği, nasıl sürdürüldüğü, yönlendirildiği, sona erdirildiği ve davranış esnasında ne çeşit bir öznel tepkinin oluşturulduğu üzerine geliştirmiştir (Henderson, 1981, s. 209-210).

Ardahan (2016), *Bireyleri AKUT'ta Gönüllü Olmaya Motive Eden Faktörler Ölçeğinin Geçerlilik Güvenirlilik Çalışması*'nda geliştirdiği AKUT'ta Gönüllü Olma Ölçeği (AGOÖ) ile gönüllü olma ve gönüllülüğü sürdürmeyi sağlayan motivasyon maddeleri belirlenmiştir (bkz. Ek 2).

Bu maddeler altı faktör başlığında bir araya getirilerek isimlendirilmiştir. Kişilerin desteklediği misyonun gerçekleşmesi için emek harcamasını motive eden unsurlardan oluşan “bir misyonu onaylama”, kişinin özgüven, başarı duygusu ve değerli hissetmesini sağlayan unsurlardan oluşan “değerli hissetme/başarma”, yeni deneyimler elde etmeyi ve yenilenmeyi amaçlayan unsurlardan oluşan “yenileme/yenilenme”, başka insanlara örnek olmayı hedeflemeyi tanımlayan unsurlardan oluşan “örnek olma”, kişinin yetenek ve becerilerini kullanarak topluma faydalı olabilmeyi tanımlayan unsurlardan oluşan “becerileri kullanma/işe

yarama” ve gönüllülüğü deneyimleyip diğer gönüllülerle bir arada olmayı tanımlayan unsurlardan oluşan “*gönüllülüğü yaşama*” faktörleridir. Buradaki motivasyon maddeleri afet müdahalelerinde yer alan diğer meslek gruplarının gönüllü olmasını ölçmede kullanılabilir.

Henderson (1981) ise bir kişinin önceki çalışmanın sonuçlarından tatmin olması ve gelecekte ek tatminler elde etme arzusu olması halinde motivasyonun ortaya çıktığını ifade etmektedir (s. 216).

Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen ve Miene (1998) tarafından gönüllülüğün hizmet ettiği altı adet motivasyonel işlevin belirlendiği ve işlevselliğin kavramsal olarak tanımlandığı “Gönüllü İşlevler Envanteri” (Volunteer Functions Inventory) geliştirilmiştir (s. 1517-1518). Bunlar; başkalarına yardım etmenin önemi gibi insancıl değerleri ifade eden ve bu doğrultuda hareket ettiren “*değerler (values)*”, doğrudan uygulamalı olarak deneyimleme fırsatı ve normalde uygulanması mümkün olmayan bilgi, beceri vb. kullanma şansı sağlayan “*anlayış (understanding)*”, bireyin diğer gönüllülerle sosyal ilişkilerini güçlendiren “*sosyal (social)*”, gönüllülük yoluyla çalışmak istenilen bir yerde işe girme gibi fırsat yaratan kariyerle ilgili deneyim kazandıran “*kariyer (career)*”, kişisel sorunlardan kaçmaya yarayan ve olumsuz duyguları azaltan “*koruyucu (protective)*”, bireyin kendini daha iyi hissetmesi gibi psikolojik olarak gelişmesine olanak tanıyan “*güçlendirme (enhancement)*” işlevidir.

Clary ve Snyder (1999), gönüllülüğün çaba harcamayı gerektiren, sürdürülebilir, karşılık beklenmeme temellerinden yola çıkarak kişilerin yararlı faaliyette bulunmaya yönelik gönüllü olma ve bu karar alındıktan sonra gönüllülüğü sürdürme sebeplerini araştırmıştır (s. 157). Çalışmada gönüllü olmayı etkileyen altı adet kişisel ve sosyal işlevi değerlendiren “Gönüllü İşlevler Envanteri” ile katılımcıların ifadeleri doğrultusunda *değerler*, *anlayış* ve *güçlendirme* işlevlerinin daha önemli işlevler olduğu ve *kariyer*, *sosyal* ve *koruyucu* işlevlerin ise diğerlerine göre daha az önemli olduğu görülmüştür. Öte yandan sıralama ve önemliliğin gruplara göre (örneğin, genç bireylerin olgun bireylere göre *kariyer* işlevine daha önem vermesi) değiştiği ve katılımcıların çoğunluğunun iki veya daha fazla motivasyona sahip olduğu ifade edilmiştir.

Gönüllülüğün kişisel kazançtan ziyade kişisel cömertlikle motive edilme eğiliminde olduğunu ifade eden Ellis'e (1993) göre gönüllülük a) topluma katkı sağlamak için kişinin içsel ihtiyaçlarını karşılayarak, b) oluşturulan kariyer bağlantı ağı ile kariyerine katkı sağlayarak ve c) iş arama sürecini teşvik ederek fayda sağlayabilmektedir. Gönüllü katılım bireyin mesleki ve/veya sosyal becerilerini geliştirerek istihdam edilebilirliğini sağlayabilir. Gönüllülük vesilesiyle oluşturulan toplumsal ağlar yeni ilişkiler yaratabilir ve bunlar kişiye faydalı

referanslar edinmeyi, dahası doğrudan iş bulmayı sağlayabilir (Easwaramoorthy ve diğerleri, 2006'dan aktaran Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV], 2011, s. 53).

Stebbins (1996), gönüllülüğü “ciddi boş zaman”⁷ ve kişisel çıkar perspektifinden ele almıştır. Kişinin gönüllü katılımı bulduğunda elde ettiği ödüller (faydalar) kişisel ve sosyal olarak iki kategoride incelenmiştir (s. 216-217). “Kişisel ödüller” kategorisi hizmet alanlarla olağanüstü yakınlık, diğer kişilere yardım etme duygusu ve fedakârlık gibi *kişisel gelişim*; beceri, yetenek ve bilgiyi geliştiren *kendini gerçekleştirme*; kişinin sahip olduğu yetenek, bilgi vb. gösterildiği *kendini ifade etme*; başkalarının gönüllü olarak bildiği *kişisel imajı*; hedonistik zevk ve oyun oynama duygusunu yaşatan *kendini tatmin etme*; *rekreasyon*⁸ ve gönüllülüğün elde edilen *finansal getiridir*. “Sosyal ödüller” kategorisi ise destek olunan kişilerle ve diğer gönüllülerle ilişki kurmak ve aktivitenin sosyal ortamına dâhil olunarak sağlanan *sosyal çekicilik* ile gönüllü olarak *bir gruba ait olma inancıdır*. Kişilerin boş zamanlarında uzman oldukları alanda yaptıkları aktiviteler sonucu elde edilen ödüller kariyer beklentisiyle gönüllülüğü sürdürmede güçlü motivasyonlar sağlayabilmektedir.

Stebbins (1992) gönüllülüğü ciddi boş zaman faaliyeti olarak ele alırken bu gönüllülüğün temelinde sürekliliğin olduğunu belirtmektedir. Gönüllülüğün kişisel merak ve özgeciliği⁹ kapsamı; kişisel merak ve özgeci davranışla motive olunarak kariyer beklentisinin olması; kişinin yetenek ve becerilerini kullanabilmesi, özel ödül beklentisiyle yapılması gönüllülüğün sürekliliğinin görülmesini sağlayabilmektedir.

2010 yılında Avustralya'daki Gönüllü Avustralya adlı kuruluş tarafınca hazırlanan Ulusal Gönüllülük Araştırması'nda, gönüllü olmanın topluluğa karşı hissedilen aidiyet duygusunun güçlenmesini sağladığı ifade edilmiştir. Gönüllülerin %26'sı yapılan işler için kendilerine sağlanan eğitim ile öğrenme fırsatı yakalayıp akreditasyon, yeterlilik, vasıf vb. kazanımlar elde ettiklerine dair geri bildirimde bulunduğu raporlanmıştır. “Araştırmada ayrıca gönüllülüğün kişilerin yalnızlık veya dışlanmışlık hislerinde azalma, benlik saygısını güçlendirme, farklı gruplara karşı önyargılarını yıkma, kişilere yetenek kazandırma, sosyalleşme fırsatı sağlama

⁷ “Katılımcının hobi amaçlı, amatör ya da gönüllü olarak kendisi için ilginç ve yeterince önemli özelliklere sahip bir aktiviteyle düzenli bir şekilde uğraştığı süreçte, gereken özel beceri, bilgi ve deneyim kombinasyonunun edinilmesi ile bir kariyer elde etmesidir” (Stebbins, 1996, s. 215).

⁸ “Bir günlük çalışmadan sonra gönüllü faaliyet yoluyla kendini yenileme” (Stebbins, 1996, s. 217).

⁹ Özgecilik terimi ilk kez Fransız filozof Auguste Comte (1875) tarafından bencilliğin karşıtını ifade etmek amacıyla önerilmiştir. Comte bu ilkeyi, “başkaları için yaşamak” sözleriyle özetleyerek anlamlaştırmıştır ve özgecilik, başkalarının iyiliği için elinden geleni esirgememe durumu, yardımseverlik olarak tanımlanabilir.

gibi gelişimlere uygun ortam yaratıldığı ifade edilmiştir” (ProBono News, 2010’dan aktaran Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV], 2011, s. 16).

İncelenen alanyazın doğrultusunda gönüllü motivasyonunun yıllar içinde birçok çalışma kapsamında ele alındığı ve gönüllü olmanın tek bir sebebinin olmadığı görülmüştür. Gönüllü katılım kişisel özelliklere, amaçlara, beklentilere, değişen koşullara göre farklılık göstermektedir.

1.6.5. Afetlerde Gönüllülük

Gönüllüler, günlük yaşamda sağlık, eğitim, kültür, sosyal hizmet, yardım, kadın ve çocuk hakları gibi daha pek çok alanda çeşitli görevler üstlenmektedir. Günlük yaşamda gönüllüler kendi alanları dışında ilgi duydukları başka bir alanda destek sağlayabilmektedir. Afetlerde gönüllü olmak ise daha profesyonel olmayı ve dikkatli seçimleri gerektirmektedir. Afetlerde gönüllülüğün keyfi bir seçimle bilinçsizce gerçekleşmesi kişinin kendisine ve afet yaşayan topluluğa zarar verme yönünden yüksek risk teşkil etmektedir. Gönüllüler eğitim almamışsa veya hareketleri koordinasyonsuz olduğunda kendilerine veya başkalarına zarar verebilir. Örneğin; arama kurtarma konusunda yeterli donanımına sahip olmayan bir birey hasar görmüş yapılara girerek kendisinin zarar görmesine yol açabilir veya erişim kanallarını meşgul ederek organize bir biçimde yürütülen kurtarma faaliyetlerinin ilerlemesini zorlaştırabilir (Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV] 2011, s. 78). Öte yandan afetlerde gönüllüler, çalışmaların her alanında ve aşamasında ihtiyaç duyulan insan kaynağının önemli parçasıdır.

Gönüllüler, afetlerin etkilerini hafifletebilecek sürdürülebilir doğal kaynak yönetimine yönelik bilinç yaratılmasında önemli bir rol oynamaktadır. STK’lar gönüllü çalışmalar vasıtasıyla bir araya gelen insanlardan oluşan toplulukları aynı amaca yönlerebilir, afet risk yönetimi amacıyla “topluluk temelli sistemler” oluşturabilir (World Bank, 2006’dan aktaran Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV] 2011, s. 75). Hyogo Eylem Çerçevesi, afet zararlarını hafifletmek ve bunlarla başa çıkma kabiliyeti geliştirmek için gönüllülerin rolünü dikkate alarak toplum temelli eğitim planlamalarını teşvik edip yerel kapasiteleri geliştirme ihtiyacını dile getirmiştir. Özellikle gönüllülük ruhuna dayalı, afet risklerinin azaltılmasına yönelik özel mekanizmalar geliştirilmesini, ülkelere ve uluslararası topluluklara sunulabilecek gönüllü birliklerin güçlendirilmesini veya yenilerinin kurulmasını teşvik etmeyi dile getirmiştir (United Nations International Strategy for Disaster Reduction [UNISDR], 2005). Afet çalışmalarında gönüllülüğün önemi uluslararası dokümanlarda üzerinde durulan bir konu olmuştur. Öte yandan gönüllülerin de yer aldığı yönetim sisteminde devletin, toplum ile koordinasyon stratejilerini

oluşturarak afetleri iyi yönetebilme ve sonucunda başarı elde edebilme ihtimalinin arttığı saptanmış olup bunların arasındaki ilişkinin pozitif olduğu dile getirilmiştir (Kapucu, 2008).

Bu bağlamda bir gönüllüden ziyade birçok gönüllünün bir araya gelerek kolektif olarak afetten etkilenen topluluğu iyileştirmesi daha olasıdır. Örgütlenerek kitlesel hareketle verilen destek büyük etkiler yaratabilir. Afetlerde hizmet alma konumunda olan afetten etkilenenler gönüllülük yoluyla diğer insanlara danışmanlık yapma, sözcülük etme ve çeşitli desteklerle hizmet sağlama konumuna geçebilirler ki bu onları ve topluluğu daha güçlü kılmaktadır. İnsanlar gönüllülük vasıtasıyla yaşamlarını sürdürdükleri topluma yararlı olabildiklerini fark ettiklerinde birliktelikler büyür (Uhereczky, 2007'den aktaran Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV], 2011, s. 53). Buna karşılık, Choudhury (2010) çalışması incelendiği üzere acil durum yönetimi ile iç güvenlik konulu programlarda gönüllülerden yeterince faydalanılmadığı, hatta çalışmada yer alan katılımcıların %93,1 olan büyük çoğunluğunun gönüllülerin acil durum yönetimi ile iç güvenlik dışındaki pozisyonlarda görev aldıkları görülmüştür.

Afetten etkilenenlerin ihtiyaçlarını karşılama gereksinimini ortaya çıkaran insani değerlere sahip olmak gönüllülüğün en belirgin özelliğidir. Özellikle acil destek gereken zamanlarda dayanışma ve başkalarıyla birlik içinde olma duyguları evrenselliğini ve sağlamlığını korumaktadır. Gönüllülük, paylaşmayı esas alan köklü geleneklerin ürünüdür. “İnsanlar sadece tutkuları ve çıkarları ile değil; değerleri, ilkeleri ve inanç sistemleriyle de hareket etmektedir” (Birleşmiş Milletler Gönüllüleri [UNV] 2011, s. 94). Gönüllülük; dayanışma, bağlılık ve dâhil olma gibi dürtülerle kurulan ilişkilerle toplumun refah artışı yaşamasına olanak tanır. Toplamların sahip olduğu değerler ile gönüllülük tanımları saygı, merhamet, yardımlaşma, empati, adalet gibi kavramlar öncülüğünde şekillenirken bireylerin enerjisini, zamanını, bilgi ve becerileri ile sahip olduğu diğer kaynakları başkalarının faydası için kullanması gönüllülüğü gerçekleştirme yolları arasında sayılabilmektedir.

Afetlerde birçok alanda çeşitli sebeplerle gönüllü hizmetler sağlanmaktadır. Bu hizmetlerden biri ise psikososyal destek hizmetleridir. Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın temelinde yaşanan afetın sarsıcılığını hissetme, yardım etme, insanlara destek olma ve insanların çaresizliklerine yönelik onların yanında olabilme isteği afetten etkilenenlere psikososyal destek hizmeti sağlamak için gönüllü olma motivasyonları arasında sayılabilmektedir. Ancak, afetten etkilenenlerin yas ve endişelerini paylaşarak yakın ilişkiler kuran ruh sağlığı çalışanları, duygusal olarak yorgun düşerek tükenme ile sonuçlanan psikolojik yönden iş göremez bir vaziyete gelebilmektedir. Bu durumda ruh sağlığı çalışanları afetlerde

başkalarına yardım etme isteğini kontrol eder ve kendi sağlığına dikkat edip ekip arkadaşlarıyla da ilgilenirse tükenmişlik yaşamayı engellenebilir (Aksu Tanık ve Davas, 2021, s. 38). Burada aktarılan tükenmişlik durumunu DSÖ (2018) ise “iş yerindeki yüksek seviyede iş yükü ve yaşanan stres sonucunda uzun süre bitkin hissedilmesi ve işe olan ilginin azalması” (s. 52) olarak ifade etmektedir. Bu ifade ile iyi yönetilemeyen süregelen iş yeri stresinin tükenmişlik ile sonuçlanması durumu tüm çalışanlar için genellenebilmektedir.

Buraya kadar tartışılan kuramsal çerçeve ışığında bir sonraki bölümde ruh sağlığı alanında uzman olan kişilerin mensup olduğu meslek örgütü çatısı altında afetlerde psikososyal destek hizmetleri sağlama arzusunun nedenleri ve psikososyal destek hizmetlerindeki gönüllü çalışmalarının sürdürülebilirliği incelenecektir.



2. BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. Araştırma Yöntemi ve Yaklaşımı

Bu tez çalışmasında “nitel araştırma yöntemi” kullanılmıştır. Yıldırım (1999) nitel araştırmayı “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” (s. 10) olarak tanımlamaktadır. Nitel araştırma, anlaşılmaya çalışılan bir konunun detaylarına ulaşma imkânı sağlamaktadır. “Nitel araştırma yöntemi”, katılımcılarla yapılan görüşmelerin incelenmesi sonucunda araştırılmak istenen olgunun sebeplerinin detaylı tespitine olanak tanıyacaktır.

Afetlerde meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmeti sağlayan ruh sağlığı çalışanlarının gönüllü olma süreçlerine etki eden faktörleri incelemeyi amaç edinen bu tezde, nitel araştırma yaklaşımı (desen) olan “olgu bilim (fenomenoloji)” kullanılmıştır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, meslek örgütü olan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER), Türkiye Psikiyatri Derneği ve Türk Psikologlar Derneğinde afetlerde gönüllü olarak psikososyal destek hizmeti sağlayan ruh sağlığı çalışanları oluşturmaktadır. Bu meslek örgütlerinin seçilme nedeni, 2006 yılında, afet ve acil durumlarda psikososyal destek hizmeti sağlayan sivil toplum kuruluşlarının sorumluluklarının ve işbirliği esaslarının düzenlendiği bir protokol imzalanmasıyla kurulan Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliğinde (APHB) yer almasıdır.

Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin merkezi Ankara’dadır. SHUDER’in merkezi dışında 23 şubesi¹⁰, Türkiye Psikiyatri Derneğinin 22 şubesi¹¹ ve Türk Psikologlar Derneğinin 6 şubesi¹² bulunmaktadır.

Araştırma örnekleminde yer alma ölçütleri ise;

- a) Türkiye’de yaşıyor olmak,
- b) Araştırmaya konu olan meslek örgütünün üyesi olmak,

- c) Meslek örgütü bünyesinde afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarına gönüllü olarak katılmış veya meslek örgütünün bu çalışmalarının koordinasyonunu sağlamış olmak,
- d) İlk üç ölçütü sağlamak suretiyle araştırmaya katılmaya gönüllü olmaktır.

Araştırmaya konu olan her meslek örgütünden beş, toplamda ise on beş gönüllü “kartopu örnekleme yöntemi” ile aşamalı olarak seçilmiştir. “Kartopu örnekleme yöntemi” ile öncelikle yakın çevreden seçilen az sayıdaki ilk örneklem, daha sonra bu ilk örneklemin kendi yakın çevresine erişmesini sağlayan bağlantılarla ise tüm örneklem oluşturulmuştur.

2.3. Veri Toplama Araçlarının Oluşturulması

Bu tez çalışmasında öncelikle, incelenen alanyazın kapsamında gönüllü yönetimi sistemi araştırılmıştır. Yapılan araştırma sonucu hem temel gönüllü yönetimi sistemi hem de gönüllülük konusunda kurum içi düzenleme yapan yabancı sivil toplum kuruluşları tespit edilmeye çalışılmıştır. Gönüllü yönetimi için yazılı düzenleme yapmış olan beş farklı ülkedeki sivil toplum kuruluşunun gönüllü politikası vb. kaynakları incelenmiş olup UNV (2022) kayıtlarına göre gönüllülük kapsamında yasa veya ulusal politika, plan ve stratejileri bulunan ülkelerden seçilmiştir.

Tüm bu incelemeler sonucunda genel kabul gören gönüllü yönetim aşamaları belirlenmiş olup araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin gönüllü yönetimi bu bağlamda tespit edilmeye çalışılmıştır. İlk olarak bu meslek örgütlerinin şeffaflık belgeleri incelenmiştir ancak gönüllü yönetimine dair herhangi bir yazılı düzenlemeye erişilememiştir. Bu durumda meslek örgütlerinin afetlerdeki psikososyal destek hizmeti alanında çalışmalar yürüten birimlerinin işleyişi ve gönüllü yönetiminin anlaşılabilmesi için öncelikle her bir meslek örgütüne ait birimin yetkilisiyle görüşmeler yapılmıştır. Görüşülen yetkililer, araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin organize edildiği birimdeki işleyişe hâkim olan deneyimli gönüllülerden seçilmiştir. Bu yetkililerden biri ayrıca araştırma örnekleme seçilen gönüllüler arasında yer almaktadır.

¹⁰ SHUDER’in Adana, Adıyaman, Ankara, Antalya, Aydın, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Edirne, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, İstanbul, İzmir, Kocaeli, Konya, Manisa, Mersin, Muğla, Samsun, Trabzon, Sivas, Şanlıurfa ilinde olmak üzere toplam 23 şubesi bulunmaktadır.

¹¹ Türkiye Psikiyatri Derneğinin Adana, Ankara, Antalya, Balıkesir, Bolu, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Edirne, Elazığ, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Manisa, Samsun, Trabzon, Van ilinde olmak üzere toplam 22 şubesi bulunmaktadır.

¹² Türk Psikologlar Derneğinin Antalya, Bursa, Eskişehir, İstanbul, İzmir, Samsun ilinde olmak üzere toplam 6 şubesi bulunmaktadır.

Yarı yapılandırılmış görüşme soruları yetkililerle yapılan görüşmeler sonucu tespit edilen meslek örgütlerinin gönüllü yönetim sistemi kapsamında ve ulusal ve uluslararası alanyazına temellendirilerek hazırlanmıştır. Ek 3'te görüleceği üzere dört kategoriden oluşan yarı yapılandırılmış sorular sosyo-demografik özellikler, kurumla ilgili deneyimler, bireysel deneyimler ve katılımcı önerileri bölümlerinden oluşmaktadır.

Tez danışmanı kontrolünde hazırlanmış olan bu görüşme soruları, nitel araştırma konusunda deneyimli ve bilgili olan biri doktora derecesi diğeri doçent seviyesine sahip iki akademisyenin görüşüne sunulmuş ve geri bildirimleri doğrultusunda düzenlemeler yapılmıştır.

2.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri 30.11.2022-27.01.2023 tarihleri arasında çevrimiçi ortamda görüntülü görüşme yoluyla toplanmıştır. Araştırmada görüşmeler en az 18 dakika en fazla 57 dakika arasındaki sürelerde gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde ses ve video kaydının alınması katılımcıların açık rızası ile gerçekleştirilmiş olup tüm görüşmeler kayıt altına alınmıştır. Görüşme esnasında zaman kaybedilmemesi amacıyla yarı yapılandırılmış sorular katılımcılara görüşmeden önce gönderilmiştir.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde “derinlemesine görüşme/mülakat” tekniği kullanılmıştır. Görüşmenin yapıldığı kişilerden araştırma konusu hakkında detaylı bilgi alma amacıyla kendilerine çeşitli sorular yöneltilen teknik “derinlemesine görüşme/mülakat” tekniği olarak tanımlanmaktadır (Aziz, 2020, s. 81). Görüşme esnasında katılımcıların yanıtlarına göre yeni sorular yönetilerek veriler derinleştirilmiştir. Örneğin; “Sizin afetlerde gönüllü olma sebepleriniz yani motivasyonlarınız nelerdir? Neden gönüllü oluyorsunuz?” sorusuna yeterli yanıt alınamadığında “Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olmanız sizin mesleki becerilerinizi geliştiriyor mu?” sorusu yöneltilerek gönüllülük motivasyonuna sağlanan katkı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Görüşmeler esnasında bazı katılımcıların gelir düzeylerinin irdelenmesinden rahatsızlık hissetmesi sebebiyle “Hane halkı geliriniz aylık ne kadardır?” sorusu sorulmamıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Görüşmelerde kayıt altına alınan ses dosyaları öncelikle deşifre edilmiştir ve daha sonra betimsel analiz yöntemi kullanılarak değerlendirmeye alınmıştır. “Betimsel analizde amaç, elde edilen verilerin düzenli bir hale getirilerek önceden belirlenmiş olan temalar kapsamında tasnif edilip özetlenerek yorumlanmasıdır” (Karataş, 2015, s. 73).

Betimsel analiz yöntemi aşamaları kapsamında bu çalışmada araştırmanın kavramsal çerçevesi ve görüşmelerde yer alan bilgiler temelinde veri analizine yönelik bir çerçeve oluşturulmuştur. Böylelikle verilerin düzenleneceği ve sunulacağı temalar belirlenmiştir. Daha sonra oluşturulan bu çerçeve dikkate alınarak elde edilen veriler okunmuş ve anlamlı ve mantıklı bir şekilde bir araya getirilerek düzenlenmiştir. Düzenlenen bu veriler tanımlandıktan sonra doğrudan alıntılarla desteklenmiştir. Son olarak, bulgular neden sonuç ilişkisine dayandırılarak açıklanmış, ilişkilendirilmiş ve anlamlandırılmıştır.

Bu araştırmanın raporlama süreci, COREQ (Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research - Nitel Araştırmayı Raporlamak için Birleştirilmiş Kriterler) ölçütleri dikkate alınarak yürütülmüştür.

Bulguların analizi aşamasında gönüllü yönetimi süreci sırasıyla SHUDER, Türkiye Psikiyatri Derneği ve Türk Psikologlar Derneğinin yetkililerinin ifadeleri doğrultusunda aktarılmıştır. Katılımcıların ifadeleri ise konuyla en ilgili ve olumlu ifadelerden başlanarak aktarılmıştır.

Katılımcıların hepsi tüm soruları yanıtlamış olup kurumla ilgili sorulardan birinci soru veri doygunluğu sebebiyle sekizinci görüşmeden sonra sorulmamıştır. Öte yandan afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllüğün daha sürdürülebilir olması için katılımcıların önerilerini toplamayı amaçlayan soru analize katılmamıştır. Çünkü katılımcıların önerileri genellikle diğer sorulara verdikleri yanıtlar kapsamında benzer verilerden oluşmuştur.

2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan araştırmada birtakım sınırlılıklar mevcuttur. Bu sınırlılıklardan biri, APHB’de yer alan ve bir meslek örgütü olan Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (Türk PDR-Der) ile iletişime geçilmesine rağmen afetlerde psikososyal destek çalışmaları yürüten birimine erişilememiş olunmasıdır. Bu sebeple Türk PDR-Der araştırma evrenine dâhil edilememiştir. Bu durum, Türk PDR-Der’in afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan biriminin gönüllü yönetiminin ve psikolojik danışmanların gönüllülük motivasyonlarının ölçülememesi sebebiyle araştırma örnekleminin eksik meslek grubuyla oluşturulmasına sebep olmuştur. Dolayısıyla ruh sağlığı alanındaki tüm meslek grupları araştırmaya dâhil edilememiştir.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise afetlerde psikososyal destek çalışmalarına katılan akredite edilmiş sivil toplum kuruluşlarının listesine erişilememesidir. Bu listeye erişebilmek

için T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) bilgi edinme başvurusunda bulunulmuştur ancak herhangi bir yanıt alınamamıştır.

Öte yandan STK'lar kamu ile işbirliği içinde afetlerde psikososyal destek çalışmalarına başladığında bu çalışmaların koordinasyon sistemi hakkında detaylı bilgiye mevzuatta erişilememiştir. Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde görev almak isteyen kurumların akreditasyon koşulları ve süreçlerinin belirlendiğı bir kılavuz mevcut fakat bu kılavuz, ulaşılmak istenen bilgiyi tam anlamıyla içermemektedir. Yasal dayanaklarla açığa kavuşturulamayan bu konu yalnızca katılımcıların ifadeleri doğrultusunda yorumlanma durumunda kalmıştır.

2.7. Araştırmanın Etiğı

Bu araştırmanın etik yönden uygunluğunun onaylanması amacıyla görüşmelere başlanmadan önce Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları ve Bilimsel Yayın Etik Kurulundan (21.11.2022 tarih 2022/58269 sayılı karar) etik onay alınmıştır.

Katılımcılara ise mülakattan önce araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir ve katılımcılardan sözlü onam alınmıştır. Öte yandan katılımcılardan kişisel herhangi bir bilgi istenmemiştir.

3. BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü yönetimi ve derinlemesine mülakat yapılan katılımcılara ait bulgular analiz edilecektir.

Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü yönetimi ve afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin deneyimlerinden yola çıkarak elde edilen bulgular beş başlık altında gönüllülerin değerlendirmeleri temel alınarak incelenecektir.

3.1. Sosyo-Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların mülakatın yapıldığı zamana yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, yaşadığı şehir, eğitim ve meslek bilgisini gösterir sosyo-demografik özelliklerin yer aldığı tablo aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Meslek/Kod	Cinsiyet	Yaş	Yaşadığı Şehir	Medeni Durum	Eğitim Durumu
Psikiyatrist 1	Erkek	66	İstanbul	Evli	Doktora
Psikiyatrist 2	Kadın	45	Ankara	Bekâr	Doktora
Psikiyatrist 3	Kadın	51	İzmir	Bekâr	Doktora
Psikiyatrist 4	Kadın	40	İstanbul	Bekâr	Doktora
Psikiyatrist 5	Erkek	36	Muğla	Evli	Doktora
Sosyal Hizmet Uzmanı 1	Erkek	38	İzmir	Evli	Lisans
Sosyal Hizmet Uzmanı 2	Kadın	34	Kocaeli	Bekâr	Doktora
Sosyal Hizmet Uzmanı 3	Kadın	40	Ankara	Evli	Yüksek Lisans
Sosyal Hizmet Uzmanı 4	Erkek	38	Burdur	Evli	Doktora
Sosyal Hizmet Uzmanı 5	Erkek	40	İzmir	Evli	Yüksek Lisans
Psikolog 1	Kadın	50	Ankara	Evli	Doktora
Psikolog 2	Erkek	40	İstanbul	Bekâr	Yüksek Lisans
Psikolog 3	Kadın	45	İzmir	Bekâr	Yüksek Lisans
Psikolog 4	Erkek	49	İstanbul	Evli	Yüksek Lisans
Psikolog 5	Erkek	49	İstanbul	Evli	Doktora

Tablo 3'te görüldüğü üzere araştırma örneklemini, afetlerde meslek örgütü aracılığı ile sahada gönüllü olarak psikososyal destek hizmeti sağlayan 5 psikiyatrist, 5 sosyal hizmet uzmanı ve 5 psikolog olmak üzere toplam 15 ruh sağlığı çalışanı oluşturmaktadır. Örneklem, 8 erkek ve 7 kadının katılımıyla cinsiyet ve meslek dağılımında sayı eşitliğine dikkat edilerek seçilmiştir. En genç katılımcı 34, en olgun katılımcı 66 yaşında ve katılımcıların yaş ortalaması yaklaşık 44'tür.

Yaşadıkları şehri öğrenmeye yönelik sorulan soruda alınan cevaplarda 5 kişinin İstanbul, 4 kişinin İzmir, 3 kişinin Ankara, 1'er kişinin Burdur, Kocaeli ve Bursa illerinden katılım sağladığı görülmüştür. Medeni durumu öğrenmeye yönelik sorulan soruda alınan cevaplara göre 3 kişinin evlenmemiş, 3 kişinin boşanmış, 9 kişinin ise evli olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Katılımcılara geçmişteki gönüllülük dönemlerinde medeni durumlarının ne olduğuna dair soru yöneltilmediği için medeni durumun gönüllü olmaya etkisine doğrudan ulaşılamamıştır. Öte yandan geçmiş dönemde dernek yönetiminde görev almış olan Sosyal Hizmet Uzmanı 4, evli ve çocuklu olduğu için artık afet alanında gönüllülük esasıyla yürütülen faaliyetlere katılamadığını belirtmiş olup diğer katılımcılar bu konuyla ilgili herhangi bir yorumda bulunmamıştır.

“Şimdi afete git deseler gitmem. Koşullarım uygun değil ama o dönem afete gitmek için uygundu koşullar. Ben haftada yirmi beş saat, otuz saat ders anlatıyorum. Aile sorumluluklarım var, çocuğum var. Bakım sürecinde birbirimiz paylaşıyorak büyütüyoruz çocuğu. Dolayısıyla şu an git deseler gitmem, o zaman ya evli değildim ya da yeni evliydim ve hareket kabiliyetim yüksekti.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Katılımcılardan 1 kişinin lisans, 5 kişinin yüksek lisans ve 9 kişinin doktora eğitimi vardır. Psikiyatristlerin tamamı doktora eğitiminin olduğunu belirtmiştir. Tıp doktorlarının ise diğer mesleklerden farklı olarak uzmanlık alabilmesi için doktora eğitiminin olması gerektiği aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

“Uzmanlık dediğimiz şey aslında bir doktoraya denk geliyor. Yani üniversite sınavında tıp fakültesini kazanıyorsunuz. Altı yıl tıp okuyorsunuz. Ondan sonra bir uzmanlık sınavına giriyorsunuz. Onu kazandığınız yerde de artık dört yıla indirdiler, ben beş buçuk sene psikiyatri asistanlığı yaptıktan sonra tezimi verdim. Psikiyatri uzmanı oldum.” (Psikiyatrist 4)

Katılımcıların çalışma durumlarına yönelik soruda sadece Psikiyatrist 1'in emekli olduğu, diğer katılımcıların ise en az bir işte çalıştığı gözlenmiştir. Gelir düzeylerini tespit etmek

amacıyla sorulan aylık kişisel gelir sorusuna tüm katılımcılardan net bir cevap alınamamıştır. Genel olarak aylık kişisel gelirlerde değişkenlik olduğu, bir katılımcının 12.000 TL (on iki bin Türk Lirası) başka bir katılımcının 100.000 TL (yüz bin Türk Lirası) üzerinde aylık kişisel gelir elde ettiği ifade edilmiştir. Öte yandan katılımcıların gelir yelpazesi epey geniş olsa da 14 katılımcı gelirin yeterli olduğunu, bir katılımcı ise bazen yeterli olduğunu beyan etmiştir.

Katılımcılardan 10'u kamu çalışanı, 1'i kamu emeklisi, 4'ü özel sektör çalışanıdır.

Afetlerdeki gönüllülük süreçlerinde 13 katılımcının bir işte çalıştığı, 1 katılımcının bazen çalıştığı ve 1 katılımcının ise çalışmadığı fakat gelir kaynağının olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla afet bölgesine giderken gönüllülerin çoğunluğunun maddi kaygı yaşamadığı değerlendirilmektedir. Fakat bir katılımcı geliri olduğu halde gönüllülük sürecinde maddi kaygı yaşadığını ifade etmiştir.

“Gönüllülük açısından geçim derdiniz varsa o zorlaştırıyor gönüllü olmayı.”
(Psikiyatrist 2)

Katılımcıların hepsinin afet bölgelerinde saha deneyimi mevcuttur. Meslek örgütüyle beraber beş ve daha fazla afette psikososyal destek hizmeti sağlayan 10 katılımcı ve iki veya üç afette psikososyal destek hizmeti sağlayan 3 katılımcı vardır. Meslek örgütüyle ve meslek örgütü dışında toplamda iki afette psikososyal destek hizmeti sağlayan 1 katılımcı ile çalıştığı hastane aracılığıyla saha çalışması olup meslek örgütünün afet gönüllü koordinasyonunda görev alan ve birimin kuruculuğunu üstlenen 1 katılımcı mevcuttur.

3.2. Meslek Örgütlerinin Afetlerdeki Gönüllü Yönetimine İlişkin Bulgular

Gönüllü yönetiminde etkili bir süreç işletilebilmesi için kurumların kuramsal çerçevede de incelendiği üzere stratejik planlarının olması gerekmektedir. Bu plan doğrultusunda gönüllü havuzu, gönüllülere erişim sistemi, gönüllü koordinatörün görevleri, gönüllülerin yetki ve sorumlulukları, oryantasyon süreci, eğitim, süpervizyon desteği, kurumun motivasyon sağlayıcı destekleri, gönüllülerden geri bildirim alma ve gönüllüleri değerlendirme hususları belirlenmektedir.

Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan ve araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin gönüllü yönetiminin tespit edilmesi için bu kurumların gönüllü yönetim sürecine hâkim yetkilisiyle görüşülerek işleyiş hakkında bilgi edinilmiştir. Öte yandan katılımcılara yönlendirilen “Kurumun afetlerde gönüllü yönetimi nasıl işliyor? Gözlemlediğiniz ve/veya dâhil olduğunuz kadarıyla açıklayabilir misiniz?” sorusuna verilen cevapların gönüllü yönetimi

işleyiş süreci genelinde aynı olduğu tespit edilince veri doygunluğuna ulaşılması sebebiyle ilk 8 katılımcıdan sonraki katılımcılara bu soru sorulmamıştır. Gönüllü yönetimi sürecini diğer katılımcılara sorulmasa dahi kendiliğinden anlatanlar olmuştur.

3.2.1. Gönüllülük Politikası

Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin şeffaflık belgeleri arasında afet ve/veya gönüllülük politikasına ulaşamamıştır. Bu sebeple kurum yetkililerine örgütün afet ve/veya gönüllülük politikası mevcut olup olmadığı sorulmuştur. Yetkililerin ifadelerine göre afet ve/veya gönüllülük politikası ile ilgili bilgiler derlenmiştir.

SHUDER, çalışma gruplarının çalışma usul, işleyiş ve esaslarına ilişkin yönergeye; afetlerde gönüllü olarak çalışmaya yönelik kısa, çok temel ve ara sıra güncellenen bir politika metnine sahiptir. Sosyal hizmet uzmanları gönüllülük çalışmasının tüm kriterlerini iyi düzeyde bildiği için ve SHUDER bir meslek örgütü olduğu için gönüllülükle ilgili uzun bir politika belgesine ihtiyaç duymamıştır.

Türkiye Psikiyatri Derneği, Çalışma Birimleri Yönergesi'ne sahiptir fakat afet veya gönüllülük politikasına sahip değildir. 58. Ulusal Psikiyatri Kongresi'nde afetlerde etkin, hızlı ve tüketiciliği azaltan kurumsallaşmış müdahalede bulunulabilmesi için travma çalışma biriminin yükünü azaltacak bir ara üst kurul oluşturulması merkez yönetim kurulu tarafından gündeme getirilmiştir. Bu yapılanma planı hayata geçirilirse kurumda sürekli eğitimli bir kadronun ve olası bir afete karşı erken müdahale planının oluşturulması öngörülmüştür.

Türk Psikologlar Derneği, Merkez Travma Birimi Yönetmeliği'ne sahiptir ancak afet veya gönüllülük politikasına sahip değildir. Bu yönetmeliğin revize edilmesi gerektiği düşünülerek İzmir Depremi'nden¹³ sonra merkez travma birimi üyeleri afetlerde nasıl bir yol haritasıyla ilerlenmesi gerektiği konusunda daha resmi bir format üzerinde çalışmıştır. Bu format, yönetim kurulu tarafından onaylanıp resmiyete henüz dökülmemiştir. Her ne kadar kurumun afet veya gönüllü politika metni olmasa da bir afet olduğunda nasıl müdahale edileceği ve nelerin yapılacağına dair davranış alışkanlığı 1999 yılından beri mevcuttur.

Sivil toplum kuruluşları hangi konuda olursa olsun politika belgeleri ile o konuya ilişkin yaklaşımlarını ortaya koyarken gönüllülük politikası ile gönüllülük felsefesini beyan etmektedir (Kesgin, 2022, s. 75). Kuramsal çerçevenin “gönüllülük” başlığında incelenen yabancı

¹³ 30 Ekim 2020 tarihinde İzmir'in Seferihisar ilçesi açıklarında 6.6 büyüklüğünde meydana gelen deprem.

STK'ların aksine araştırmaya konu olan üç meslek örgütünde de gönüllülük politikası veya gönüllülerin hak ve sorumluluklarının belirlendiği detaylı bir yazılı düzenleme yapılmamıştır. Fakat afetlerde psikososyal destek süreciyle ilgili bir gönüllü yönetiminin olduğu görülmüş olup araştırmanın sonraki bölümlerinde detaylı olarak incelenmiştir. Öte yandan afetlerdeki müdahale süreçlerinin yazılı düzenlemelerinin olması gerektiğini gönüllülüğün sürdürülebilmesi için öneri olarak paylaşan, bu alanda uzun yıllar boyu deneyim elde etmiş bir katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Bütün bu deneyimlerin bir yönetmeliğe dönüşmesi lazım. (...) bütün bunların hepsinin bir yazılı çizili hale gelmesi lazım ki gelen her yönetim kendi kafasına göre ‘Sen şunu yapsan bunu yapsan, bunu yapamazsın, sen bunu yaparsın, buna girilmemesi gerekiyor.’ demesin. Yani elimizde bir kılavuzumuzun olması lazım (...) O çerçeve dâhilinde, o deneyimler dâhilinde arkadaşlar çıktıklarında sahada rahatlıkla çalışabilmeli. (...) Hepsi çok derin deneyimler. Çünkü sahada öğrenilir iş bizde.”
(Psikolog 3)

Psikolog 3, meslek örgütlerinde yönetim kurullarının seçimle değiştiğini, dolayısıyla afetlerde psikososyal destek hizmetinde bulunan birimin işleyişine her yeni gelen yönetim kurulunun müdahale etmesini engellemek ve birimin işleyişini korumak amacıyla bir yönetmelik çıkartılması gerektiğini savunmaktadır.

Kuramsal çerçevede incelenen yabancı sivil toplum kuruluşları gönüllülükle ilgili politika veya plana sahiptir ve bu düzenlemeler kurumun benimsediği yaklaşımların netleşmesine; hem gönüllülerin hem de kurumun görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenerek her iki tarafın da haklarının koruma altına alınmasına olanak tanımaktadır. Örneğin; National VOAD Gönüllü Yönetim Komitesi'nin geliştirdiği “Fikir Birliği Noktaları” belgesinde gönüllülerin hak ve sorumlulukları “saygılı davranılma hakkı, değer verilme hakkı, becerileri görevlerle ilişkilendiren yapılandırılmış sistem hakkı, beklentileri netleştirme hakkı, güvenli çalışma ortamı hakkı, gizlilik hakkı, denetim, yönlendirme ve eğitim hakkı, açıklık ve iki yönlü iletişim hakkı ve ihtiyaçların giderilmesi hakkı ile ihtiyaç duyulan kaynaklara erişim hakkı” olarak dokuz başlık altında belirlenmiştir. Bu yazılı düzenleme hem gönüllülerin hem de kurumun hizmet süresince hak ve sorumluluklarının sınırlarını belirlemekte olup yönetimin değişmesi durumunda hak kayıplarını ve kararların keyfi alınmasını engellemektedir. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde ise gönüllülükle ve/veya afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin yürütüldüğü çalışma birimiyle ilgili yazılı bir düzenlemenin eksikliği gönüllü katılımı

engellemese dahi sonraki süreçlerde gönüllü hizmetlerin sürekliliğinde sorun yaşanabileceğini ortaya koymaktadır.

3.2.2. Gönüllü Sayıları ve Deneyimleri

Sivil toplum kuruluşlarının gönüllülere kolaylıkla erişebilmesi için gönüllü veri tabanına sahip olması gerekmektedir (Karaarslan ve diğerleri 2006, s. 6). Buradan hareketle meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllü havuzu ve/veya sabit gönüllülerinin mevcut olup olmadığı ile gönüllülere ilişkin bilgilerin düzenli olarak tutulduğu veri tabanının mevcut durumu araştırılmıştır. Bu minvalde kurum yetkililerinin ifadelerine göre meslek örgütlerinde mevcut gönüllü sayısının oluşturduğu gönüllü kapasitesi ve gönüllü sürekliliği tespit edilmeye çalışılmıştır.

SHUDER'in 1999 yılında yaşanan Marmara Depremi'nde¹⁴ anında ve hızlı reaksiyon gösterebilmek için iki veya üç yılda bir yenilenen gönüllü havuzu oluşturulmuştur. Soma Maden Faciası'ndan¹⁵ sonra sadece gönüllü havuzu değil afetlerde psikososyal destek müdahalesinde bulunabilecek kişilerden oluşan sabit gönüllü listesi düzenlenmiştir. Yeni tip Korona virüsü salgın dönemi¹⁶ sürecinden sonra ise alanda çalışan sağlık çalışanlarına yönelik T.C. Sağlık Bakanlığının desteğiyle Türk Psikologlar Derneğinin içinde olduğu ruh sağlığı alanında çalışanlardan oluşan platform vesilesiyle gönüllü listesi yeniden güncellenmiştir. Dolayısıyla afet çalışmalarında tüm gönüllülerin yer aldığı bir veri tabanı mevcuttur. Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayabilecek genel merkez bünyesinde hazırlıklı olan tahmini 217 gönüllü mevcuttur. Fakat gönüllülerin psikolojik sağlamlık durumlarına ya da afet türüne göre gönüllü sayısının düşebileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Türkiye Psikiyatri Derneğinin ise gönüllü havuzu yerine yaklaşık 250 kişilik Ruhsal Travma ve Afet Psikiyatrisi Çalışma Birimi mevcuttur. Yaşanan afette gönüllü olmak isteyen birim üyelerinden bir alt grup oluşturularak gönüllü listesi belirlenmektedir. Gönüllü listesi oluşturulurken afetin yaşandığı bölgedeki hekimler de listeye dâhil edilmektedir. Kendini

¹⁴ 1999 Gölçük Depremi, İzmit Depremi veya Marmara Depremi olarak adlandırılan ve 17 Ağustos 1999 günü meydana gelen Kocaeli/Gölçük merkezli deprem.

¹⁵ Soma Maden Faciası, 13 Mayıs 2014 günü Manisa'nın Soma ilçesindeki kömür madeninde çıkan yangın sebebiyle 301 maden emekçisinin ölümüyle sonuçlanan kazadır. Facia, Türkiye Cumhuriyeti tarihinde en fazla can kaybı ile sonuçlanan iş ve madencilik kazası olarak kayıtlara geçti.

¹⁶ Yeni tip Korona virüsü salgını 17 Kasım 2019 tarihinde Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan virüs salgınıdır. Türkiye'de ise ilk olarak 11 Mart 2020 tarihinde görülmüştür.

tükenmiş hissedenler sadece bilgilendirilmek için gruba dâhil edilmekte olup bu kişilerden herhangi bir gönüllülük hizmeti beklenmemektedir.

Türk Psikologlar Derneğinin gönüllülerle ilgili bilgilerin düzenli olarak yer aldığı veri tabanı ve gönüllü havuzu mevcuttur. Dernek şubelerinin sabit bir çekirdek ekibi olmasına rağmen her afette internet sitesi ve sosyal medya aracılığı ile yeniden bir gönüllü çağrısına çıkılmaktadır. Eğitimini tamamlamış ve gönüllü olabilecek kriterlere sahip kişiler veri tabanına dâhil edilerek gönüllü havuzu yenilenmektedir. Öte yandan genel merkez bünyesinde afetlerde gönüllü olan psikolog sayısına erişilememiştir.

Her üç meslek örgütünün de afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan sabit gönüllülerinin olduğu ve gönüllüleri ile iletişimde kalarak gönüllü listelerinin güncellendiği bilgisine erişilmiştir. Araştırmaya katılanların ise meslek örgütlerinin gönüllü sayısı ve çeşidine yönelik ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Aslında üyeleri. Yani hem bir birimin olması, travma biriminin varlığı kurumda, psikologlar derneği açısından konuşuyorum kurum derken. Derneğin hem bir biriminin olması üye sayısı, gönüllülerin çok olması güçlü yönü.” (Psikolog 1)

“Burada kurumun güçlü yanları da diyebileceğim şey psikiyatri camiasında bu konudaki duyarlılığın çok fazla olması birinci olarak. Yani Soma gibi diğer maden kazaları sonrasında da hemen çok sayıda gönüllü başvurusu oluyor. Dolayısıyla hızlıca örgütlenmek mümkün oluyor.” (Psikiyatrist 4)

Psikolog 1, meslek örgütünün güçlü yönü olarak üyelerine vurgu yapmış olup travma biriminin varlığına ve gönüllü sayısının yüksek olmasına değinmiştir. Psikiyatrist 4, meslek mensuplarının afetlere yönelik duyarlılığının ve gönüllü başvuru sayısının yüksek olduğunu dolayısıyla örgütlenmede yetenekli olduğunu ifade etmiştir.

Meslek örgütünün en iyi örgütlenmiş dernek olduğunu ve meslek mensuplarının neredeyse tamamının dernek üyesi olduğunu ifade ederken gençlerin gönüllü katılımının kıdemli meslektaşlardan daha fazla olduğunu vurgulayan katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Tıp mesleki dernekleri içerisinde, Türkiye Psikiyatri Derneği en iyi örgütlenmiş derneklerden biridir. Mesela bizim üyeleşme oranımız yüzde yüze yakındır. (...) Derneğimizin güçlü yanı zaten bizim meslektaşımızla sıkı bir ilişkimiz var. Öte yandan giderek de gençler özellikle daha bilinçliler, yeni şeyler öğrenme bakımından daha istekliler. Mesela yaşlılar bugüne kadar hiç ilgilenmemişse artık ilgilenmiyor. ‘Aman.’

diyor. (...) gençler hem daha meraklılar hem de dayanışmaya daha yatkınlar.”
(Psikiyatrist 1)

Gönüllü sayısının yetersiz olduğunu düşünen katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Biz zaten Türkiye Psikiyatri Derneği olarak çok büyük bir camia değiliz. Belki sayımız artmıştır ama yaklaşık üç dört bin kişilik bir havuzdan bahsediyoruz ve burada bu çalışmaları yapanlar da üç dört bin kişi değil, belli başlı insanlar. İstanbul'u sayarsanız, İzmir'i de sayarsanız neredeyse ezberledik isim verebilirim çünkü genellikle aynı kişiler görev alıyor.” (Psikiyatrist 3)

Psikiyatrist 3, Psikiyatrist 1 gibi meslek örgütünün üye sayısının yüksek olduğunu fakat afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olanların az sayıda ve aynı kişilerden oluştuğunu ifade etmiştir.

“Derneğin insanları motive etmesi, eğitimler açması, (...) yarın bir gün sosyal, toplumsal bir afet olduğunda ‘mutlaka gönüllü listesinde olmanızı istiyoruz’ gibi bir anlaşma yapılması gerekiyor. (...) insanlar hem eğitim alacaklar dernekten hem de afet olduğunda orada gönüllü olmuş olacaklar. Böylece kişi sayısı artar. (...) Her afet olduğunda konuşulur, insana ihtiyaç var, afet olmadan biz bunları yapalım diye ama derneğin atıllığı gibi geliyor bana. (...) çok el yordamıyla gidiyor. (...) bir grup insana bağlı olması bir taraftan çok tüketici.” (Psikolog 2)

“Birincisi yeterince başvuru olmayabiliyor bazen ya da gönüllüler sürekli olmayabiliyor. Dolayısıyla da dönüşümü çok iyi sağlayamayabiliyorsunuz bazen. Bazı kişiler daha fazla alanda kalmak durumunda olabiliyor bazı durumlarda. (...) Ama yine de başvuru az olunca başka zamanlar içerisinde iki defa gitmek durumunda kalabiliyorsunuz. Ya da sürekli aynı kişiler müdahale ekibi içerisinde yer alabiliyor.”
(Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Benzer şekilde Psikolog 2 ve Sosyal Hizmet Uzmanı 2 de gönüllü sayısının az olduğunu ve genelde aynı kişilerin desteğiyle hizmet sağlandığını ifade etmiştir. Bu durumda Psikolog 2, meslek mensuplarına afetlerdeki psikososyal destek hizmetleri alanında kaliteli eğitimler verilmesinin gönüllü sayısını artıracığını savunurken afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllü sayısının az olmasının ve genelde aynı kişilerin gönüllü olmasının tüketici olduğunu da ifade etmiştir. Öte yandan Sosyal Hizmet Uzmanı 3, afetlerde gönüllü olunması

karşılığında ücretsiz eğitim sağlanacağına dair sözleşme imzalsan da gönüllülere erişimde sorun yaşandığını ifade etmiştir. Bu konuyla ilgili ifade¹⁷ bir sonraki alt başlıkta incelenecektir.

Sosyal Hizmet Uzmanı 3, kurumlararası işbirliği oluşumunun değişmesi sonucunda daha önceki afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin listesine erişilememesi nedeniyle yeniden gönüllü listesi ve organizasyon planlaması yapması gerektiğinden aşağıdaki ifadelerle yakınmıştır:

“Van Depremi’ndeki deneyiminde Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği çatısı altında çalışılmıştı. (...) Orada gönüllü organizasyonunu üstlenen Kızılay gibi bir yapının olması kolaylık sağlamıştı. (...) Ama 10 Ekim’de insan eliyle yapılan patlamalarda, katliamlarda Kızılay taraf oldu. Bu taraf olmayla birlikte de Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği çatısı altında çalışılamadı. (...) Derneğin bir gönüllü listesinin olduğunu, o listeden ulaşıp koordinasyonun yapılacağını düşünmüştüm (...) ama böyle bir liste ya da bir gönüllü organizasyonu ile ilgili bir süreç baştan işletilmesi, sıfırdan kurulması gerekti.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Psikolog 5, İstanbul ilinin insan kaynağının geniş olduğunu dolayısıyla deneyimli gönüllülerin koordinatörlüğünde travma veya kriz eğitimi almış kişiler ile öğrencilerin bir araya kolaylıkla getirildiğini savunmuştur. Aynı katılımcının tecrübeli gönüllüler ile yeni gönüllüler arasında deneyim aktarımını sağlayan karma grupların oluşturulmasını meslek örgütünün güçlü yönleri arasında sayan ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Benim genelde iyi gördüğüm yani hep insani destek tarafında çok hızla bir refleks gösteriyor. İstanbul’da o yüzden iyi bir insan kaynağıdır. (...) Bana göre artık iyi yaptığı şeyler içerisinde birikim ve deneyim var. Genelde de hep sahada daha öncesinde deneyimli olan bir grup lideri koyulur. Şimdi (...) bir yerlerde afet dışında özellikle travma eğitimi, kriz eğitimi almış kişiler ve aktif öğrencilerle beraber dengeli destek gruplar oluşturup bunlarla müdahale ediyor. Erzincan Depremi de iyi bir örnekti.” (Psikolog 5)

¹⁷ “10 Ekim’den sonra yaptığımız eğitimlerde gönüllülerle bir taahhütname imzalamıştı SHUDER. ‘Bundan sonraki üç afette ya da iki afette mutlaka gönüllü olacaksınız çünkü bu eğitimi ücretsiz alıyorsunuz.’ diye. Ama ulaşmak bir sıkıntı oluyor maalesef, yaşamsal değişikliklere yani gönüllülük üzerine temellendiği için.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Aynı katılımcının ifadesine göre meslek örgütünün afetlerdeki tecrübesinin iyi oluşu güçlü yön olarak aşağıdaki gibi vurgulamaktadır:

“En güçlü yönü diğer kurumlarla karşılaştırdığımda psikoloji backgroundu [arka plan, geçmiş deneyimler]. Yani formasyon; sahada olmaya, krizle çalışmaya, ekip içinde iletişimi kurmaya ve sağlamaya dair çok güçlü. O yüzden uzun yıllar da kalıyor bence. (...) farklı backgroundlardan gelenlerin organize olmak ve uyumlanmakta bence zorluğu var. TPD'nin daha güçlü kası, doğası gereği psikoloji backgroundu diyelim. Bu sayede büyük depremden beri afetlerin, felaketin içerisinde var.” (Psikolog 5)

Tecrübe aktarımı ve gönüllülerin tecrübesinin iyi olduğuna ilişkin diğer katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Deneyimli çok. Yani deneyimli çok demeyeyim de deneyim ve niteliği yüksek öncü birkaç tane psikoloğu var. (...) Deneyimli ve gönüllülükte birçok deneyimi olan çok insan var ve onlar çok hızlı bir şekilde koordine olup sahaya gidip ne olup bittiğine dair ihtiyaç analizi yapıp bir fizibilite bir hafta içinde kolaylıkla çıkartılabiliyor. (...) Van Depremi sonrası müdahale de çok uzun soluklu bir çalışmaydı. Elazığ Depremi sonrasındaki çalışma hep böyle oldu.” (Psikolog 3)

“Daha önceki depremlerde daha önceki süreçlerde birlikte çalışma deneyimi olan kişilerin bir arada, uzmanların bir arada olması güçlü yöndü.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

“Doksan dokuz depremiden bu yana artık birçok toplumsal olayda bir sürü deneyimimiz var. Yani hem bireysel olarak var hem dernek olarak var. Bu tecrübeyi bence iyi kullanabiliyoruz. Çabuk toparlanıp, hızlıca cevap verip, sahaya çabucak gidebiliyoruz.” (Psikolog 4)

“Tecrübesi tabii. Zamanla da o tecrübe oluştu. O yüzden farklı afet deneyimlerine karşı bir tecrübesinin olması.” (Psikolog 1)

“İstekli, işi bilen aynı zamanda ve her daim orada bulunan kişilerin olması, deneyimli kişilerin oluyor olmasıydı. Çünkü onların desteğiyle yeni kişiler de kolay adapte olabiliyorlar.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

“Doksan dokuz depreminde ilk derneğin bu konudaki çalışmaları başlamış. (...) Dolayısıyla oralardan bugüne getirilen bir bilgi akışı var, deneyim aktarımı var. Yani o hafıza aktarılmaya devam ediyor. Dolayısıyla da her afette böyle yeniden acemilik

hali çok olmuyor. Bu konuda alanda çalışan çok önemli hocaların hâlâ aktif olarak dernek içerisinde faaliyette olması bence büyük bir avantaj.” (Psikiyatrist 4)

“Maddi bir karşılık beklemezsiniz insanlar oldukça ciddi ve elit olan bilgilerini, zamanlarını toplum yararına kullanıyorlar. (...) Ne yapacağınızı bilemez bir şekilde bir organizasyon çabası içinde olmadık çünkü hep bilenler vardı. Bir sonraki eğiticiyi yanlarına alarak geliştiriyorlar, birbirlerine aktararak gidiyorlar, güzel bir gelenek bu. (...) İş doğru yapma tabii ki artırıyor ama yanlış yapma ihtimalinizi de azaltıyor. Yanlış yapmama da çok önemli. Çünkü her şeyden önemlisi önce zarar vermemek.” (Psikiyatrist 3)

Katılımcıların yukarıda yer alan ifadeleri doğrultusunda, araştırmaya konu olan üç meslek örgütünde de afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin tecrübesinin tatmin edici düzeyde olduğu ve gönüllülerin tecrübe aktarımından memnun kaldığı görülmüştür. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin hepsi yirmi yılı aşkın süredir afetlerde psikososyal destek hizmeti sağladığı için tecrübeli kişiler tarafından aktarılan kurumsal hafıza gönüllülerin gözünde oldukça değerlidir. Tecrübeli kişilerin yol gösterici olması ve deneyimlerini aktarması kurum hafızasının güçlenmesini sağlayarak afetlerde gönüllülüğün sürekliliğine katkı sağlayacağı için oldukça önemlidir.

Psikiyatrist 2 ise tanıdığı ve tecrübesini bildiği gönüllülerle çalışmanın güven verdiğini ve bu güvenin kurumun gönüllü yönetimin güçlü yönü olduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

“Güvendiğimiz isimlerden oluşmıyordu. Öncesinde tanıyıp bilgisine, deneyimine güvendiğimiz isimlerle de bir araya gelmek tabii ki bir şeyler yapmakla ilgili daha güçlü olduğumuzu, beraber olduğumuzu hissettirdi.” (Psikiyatrist 2)

Öte yandan tecrübeli gönüllülerin sayısının az olmasının tükenmeye sebebiyet verdiğine ilişkin katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Tecrübeli insanlar var, çok gönüllü insanlar var ama tükenabiliyorlar. O yüzden bir devredilebilecek genç, yeni üyelerin, motive insanların, eğitimli insanların aynı şeyde kalamıyor olması... Sayıda. (...) O da tükenmişlik yaratabiliyor tecrübeli insanlar için. Biraz zayıf yönü (...) tecrübeli kişilerin sayısının azlığı ya da onların üzerine çok şeyin yıkılıyor olması.” (Psikolog 1)

Afetlerde belli başlı kişilerin çabasıyla psikososyal destek hizmeti sağlandığına ve bu kişilerin olmaması durumunda meslek örgütünün afetlerde bu hizmeti sağlayacak sisteminin eksikliğine yönelik Psikolog 2'nin ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Türk Psikologlar Derneğinin Marmara Depremi'nde yaptığı güzel çalışmalarla birlikte böyle bir sahadaki, bu alanda yaptığı çalışmaların bir tanınırlığı var. Ancak ben çok bireylerle gittiğini düşünüyorum bu işin. (...) Yani sen, ben, o, bu olmazsa bu iş nasıl olacak? Yani bazı (önemli) insanlar var ki o insanlar olmadığında sistem nasıl ilerleyecek? (...) Bana sorarsan benim gözlemim ... bir kaç insanın elini taşın altına koymasıyla gidiyor gibi gözüküyor. Hiç sistem yok, sıfır demiyorum. Elbette ki yılların getirdiği bir birikim var. Ama bu ne kadar sistemleştirdi?” (Psikolog 2)

Herhangi bir çıkar gözetmeksizin hizmet verenlerin az sayıda ve genelde aynı kişilerden oluşmasının tükenmişliğe ve yalnızlık hissine kapılmaya yol açtığına dair ifade şu şekildedir:

“Güçsüz yönleri, çıkarsız bir şekilde buna destek vermek isteyen insanların çok fazla olduğunu düşünmüyorum. Tüketici yanı da bu zaten. Dönüyorum, bakıyorum kaç kişi benimle birlikte herhangi bir çıkar gözetmeksizin gönüllü hareket edebilir ve bunun sürekliliğini sağlayabilir? Hep aynı kişiler, üç kişi dört oluyor, sonra ikiye düşüyor, bire düşüyor vesaire. (...) Senin de isteklerin, ihtiyaçların, bazen kaçınılmaz olarak senin de desteğe ihtiyacın oluyor ama dönüp baktığında yalnızlık hissediyorsun.” (Psikiyatrist 3)

Psikiyatrist 1, meslektaşları olan Psikiyatrist 3'ün aksine Soma Faciası'nda afetten etkilenenlerin psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülere çok fazla ihtiyaç duymadığını dolayısıyla da gönüllülerin tükenmeleriyle karşılaşmadığını şu şekilde ifade etmiştir:

“İş yoğunluğundan tükenmeyle karşılaşmadım. (...) Soma örneğinde biz zaten hemen ilk günlerde gidemiyoruz yani bize doğrudan ihtiyaç da olmuyor. (...) Biz organizasyonu kurup yerleştirdiğimizde mesela bir haftada kendi varlığımızı duyurmamız, ihtiyacı olan gelsin dememizle geçiyor. İkinci haftadan sonra tek tük gelmeye başlıyorlar. (...) Yoğunluk genelde birinci ayda oluşuyor. O sırada da henüz bizim insanımız yeni gittiği için mesela iki kişi yetiyordu, iki kişi de sağlayabiliyordu. Sonra başvurular azalıyor. Başvurular azaldığında da biz giden sayımızı bire indirince gönüllülerimizi çok da fazla yormamış oluyoruz.” (Psikiyatrist 1)

Aynı katılımcı yeni tip Korona virüsü salgın döneminde ise meslektaşların travmatize olup hizmet veremeyecek seviyeye gelecek kadar tükenmişlik durumlarının olduğunu aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“(...) Pandeminin ilk günlerinde ne tıbbi bilgi var, ne kimse ne yapacağını biliyor. Ama tedbirler de sağlık çalışanları açısından çok sıkı. Yani insanlar evlerine gidemiyor. Bir kısmının izni var, korkusundan gidemiyor evdekilere bulaştıracak diye. Bir kısmına zaten engel olunuyor hastaneden çıkmaması için. Yani bir kaotik üç dört ayımız oldu Mart'tan itibaren. O dönemde sağlık çalışanlarının kaygısı çok yükseldi. Ve bunlar hem travmatize oluyorlar hem hizmet veremez duruma geliyorlar. (...)” (Psikiyatrist 1)

Türkiye Psikiyatri Derneği yetkilisinin yeni tip Korona virüsü salgın döneminde gönüllülerin tükenmişliğinin gönüllü katılımı olumsuz etkilediğine dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

“(...) Kurumsal hafızayı devredebileceğimizi düşündüğümüz çok uygun gördüğümüz arkadaşlarımız vardı grupta. (...) Ama kimse istemedi. Kimse gönüllü olmadı. Ben bunun sadece bu işin güçlüğünden kaynaklı değil aynı zamanda dönemsel olarak da meslektaşlarımızdaki tükenmeyle çok ilintili olduğunu düşünüyorum. (...) Eskiden travma grubuna bir şeyler yazıldığı zaman insanlar hemen reaksiyon verirdi. (...) grupta neredeyse hiçbir şey konuşulmuyor artık. Bir şey söylendiği zaman insanlar gönüllü olmak istemiyor. (...) meslek dışında birey olmanın yani pandemi sürecinde birey olmanın getirdiği tükenmişlik de olabilir.” (Türkiye Psikiyatri Derneği yetkilisi)

Tükenmişliği ortaya çıkaran örgütsel etkenler iş yükü, denetim rutinleri, mükâfat, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları altında değerlendirilebilir (Budak ve Sürgevil, 2005, s. 90; Gezer, 2008, s. 34; Beğenirbaş, 2013, s. 65'ten aktaran Şad, 2017, s. 38). Gönüllü sayısının çok olması avantajlıyken bu sayının içinde deneyimli ve psikososyal destek hizmetini sürekli sağlayan gönüllülerin az olması dezavantaj yaratmaktadır. Deneyimli gönüllü sayısının az olması mevcut gönüllülerin iş yükünde artışa neden olduğu için bunun sonucunda gönüllülerin tükenmişliğiyle karşılaşılması olasıdır.

Kuramsal çerçevede incelendiği üzere gönüllü veri tabanına sahip olunması mevcut gönüllülere erişimi kolaylaştırmaktadır (Karaarslan ve diğerleri 2006, s. 6; Choudhury, 2010). Araştırmaya konu olan meslek örgütleri de sahip olduğu gönüllü veri tabanı sayesinde gönüllülere ait bilgileri saklayabilmekte ve ihtiyaç duyduğunda gönüllülere erişebilmektedir. Ancak katılımcıların ifadelerinde görüldüğü üzere gönüllü veri tabanına sahip olmak tek başına

yeterli olmayıp ihtiyaç halinde yeterli sayıda yetkin gönüllünün afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılımının sağlanabilmesi önem teşkil etmektedir. Yeterli sayıda yetkin gönüllünün katılım sağlamasını engelleyen faktörler ise kendi çıkarları doğrultusunda katılım sağlayan gönüllülerin sürekliliğinin olmaması, gönüllülerin sorumluluğundaki iş yükünün fazla olması ve dolayısıyla gönüllülerin tükenmişlik seviyesinin artmasıdır.

3.2.3. Gönüllülere Erişim ve Süreklilik

Gönüllülere erişim ve gönüllüleri kuruma çekme aşamasında hizmetlerin niteliğine uygun gönüllülere ulaşmak için doğru yöntemi kullanmak önemlidir (Choudhury, 2010, s. 595). Araştırmaya konu olan meslek örgütleri afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayacak gönüllülerde dernek üyeliği şartı aramaktadır. SHUDER, diğer meslek örgütlerinden farklı olarak ihtiyaç dâhilinde dernek üyesi olmayan kişileri de çalışma grubuna katabilmektedir. Öte yandan her üç meslek örgütü de gönüllülerle iletişim kurarken e-posta, WhatsApp ve sosyal medya gibi iletişim araçlarını tercih etmektedir.

Katılımcıların meslek örgütünün gönüllülere erişimiyle ilgili ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“İstanbul’da derneğin bir travma birimi var ve travma biriminde görevli arkadaşlar var. (...) Böyle bir şey olduğunda bizim bir travma WhatsApp grubumuz var. Bir olay olduğunda zaten olayla ilgili bilgi anında oraya düşüyor ve hemen olayla ilgili olay neyse oradaki insanlarla bağlantı kuruluyor ve sonrasında ihtiyaca göre de yapılacak şeyler planlanıp ona göre de kimler ne noktada gönüllü olacaksa o şekilde devam ediyoruz.” (Psikolog 2)

“Bir travma çalışma birimimiz var. (...) İsteyen kişiler oraya üye olabiliyor ve oranın hem bu tür saha çalışmalarına hem bilimsel çalışmalarına katılabiliyor. Ben de o birimin bir üyesiyim. Bu birimin koordinatörleri oluyor. (...) MYK’nın ve çalışma biriminin koordinatörlerinin yaptığı ilk çalışmalardan sonra çeşitli kanallardan mail, sosyal medya hesapları, WhatsApp grupları gibi yerlerde gönüllü çağrılar yapılıyor. Ve oraya isim bildiriyorsunuz eğer isterseniz. Ondan sonra da size ulaşıyor.” (Psikiyatrist 4)

“Tabii ki bu teknolojiyi de kullanmayı öğrendikçe hızlanıyor, ellerinden geleni yaptıklarını düşünüyorum örgütlenme açısından. Bir çağrı yapılıyor. Çağrı tekrarlanıyor. Gönüllü listesi oluşturuluyor. Bir WhatsApp grubu kuruluyor. Orada

organize eden birileri oluyor. Onlar bir bilgi veriyorlar ve bunu yavaş yavaş daha hızlı öğrenmeye başladık. Organize olmaya başladık.” (Psikiyatrist 2)

“Zaten bu tür durumlarda harekete geçen herkes belli başlı insanları biliyor ve onlar birbirlerini buluyor. (...) her ile ulaşmanın da çok hızlı şekli internet, telefon veya WhatsApp gibi ortamlar. Bu şekilde ulaşıyor bizlere. (...) Türkiye Psikiyatri Derneğinin bir Yahoo grubu da var. Yahoo grubunda da duyurular yapılıyor. Bu duyurular şu şekilde oluyor: ‘Böyle bir olay var, biz de böyle bir organizasyon içindeyiz, gönüllülere ihtiyacımız var. Gönüllü destek olmak isteyenler şu telefonlara, adreslere, maillere ulaşabilir.’ diye haber geliyor, toplaşıyoruz ve organizasyonlar yapılıyor.” (Psikiyatrist 3)

STK’lar gönüllü sayısındaki eksiklik sorununu çözebilmek için teknolojinin ilerlemesi ile beraber iletişim araçlarını etkili biçimde kullanmayı bilerek gönüllüleri kuruma çekme becerisi geliştirmelidir (Güngör ve Çölgeçen, 2013, s. 184). Türkiye Psikiyatri Derneğinde sosyal medya üzerinden gönüllü çağrısının yapılmadığı ve genelde gönüllü olmak isteyenlerin derneğe ulaştığı; diğer kurumlarda ise hem gönüllü çağrısının yapıldığı hem de gönüllü olmak isteyenlerin derneğe gönüllülük başvurusunda bulunduğu görülmüştür. Gönüllülere erişildikten sonra bu gönüllüler afetlerde görev almak üzere koordine edilmelidir. Koordinasyon fonksiyonunu kolaylaştıran ise haberleşmedir ve haberleşme kanalları ile araçlarının seçimine önem gösterilmelidir (Aytek, 2010, s. 38). Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde gönüllü listeleri oluşturulduktan sonra mevcut gönüllülerin organizasyonu için daha çok akıllı telefon uygulaması olan WhatsApp uygulamasının kullanıldığı bilgisine erişilmiştir. Öte yandan Psikiyatrist 3, akıllı telefon uygulaması dışında elektronik posta listeleri sistemi olan Yahoo Groups’un kullanıldığını bildirmiştir.

Yeni tip Korona virüsü salgın dönemi ile beraber teknoloji sadece haberleşme amacıyla değil fiziksel ortamda bir araya gelinemediğinde çevrimiçi ortamda işleri yürütmek amacıyla da kullanılmaya başlanmıştır. Salgın döneminde yaşanan afetlerde yüz yüze sağlanamayan psikososyal destek hizmeti çevrimiçi ortama taşınmak durumunda kalmıştır. İzmir Depremi deneyiminden yola çıkarak çevrimiçi ortamda sağlanan psikososyal destek hizmetinde gönüllü sayısının yüksek olduğunu paylaşan katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“(...) İzmir Depremi ’nde (...) çok büyük de destek aldık belli bir ölçüde. Onu da onlinea çevirdik. Yani İzmir Depremi ’yle birlikte biraz farklılaştı bu çalışma yani online çalışma üzerinden götürme çok aktif oldu. Dolayısıyla en büyük gönüllü ağına biz eriştik aslında

online çalışma olduğu için. Değişiyor gönüllüye erişim ama hep oluyor. (...) Gönüllü yeterince çıkmayınca da koordinasyon sağlanamayabiliyor.” (Psikolog 3)

Psikolog 3, afet dönemlerinde gönüllü katılımın olduğunu fakat yeterli sayıda gönüllü olmadığına psikososyal destek koordinasyonunun sağlanamadığını belirtmiştir. Sivil toplum kuruluşlarında gönüllü katılımındaki artış ve süreklilik gönüllülere yönelik düzenlenen eğitimlerle sağlanabilir (Çankır, 2019, s. 1639). Fakat gönüllüler her ne kadar donanımlı ve istekli olsalar da rutin hayatlarında uygun oldukları zaman aralığında gönüllülük faaliyetlerine katılım sağlayabilir. Bu minvalde gönüllülerin afetlerde psikososyal destek faaliyetlerine katılım ve sürekliliği sorunuyla ilgili katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Yani gerçekten bu tarz meseleleri kendine öncelik edinmiş insanlar olmasa nasıl olacak emin değilim. Çünkü mesela bir eğitim açıyoruz, travma eğitiminde yüzlerce insan geliyor. ‘Hadi.’ diyoruz, ‘Sahaya gideceğiz.’ İnsan sayısı birden azalıyor ve yetmiyor sonrasında, çünkü bu saha çalışmaları çok uzun süren çalışmalar. Bir yıl en az sürmesi gerekiyor. Üç ayda, dört ayda insanlar yetmemeye başlıyor artık.” (Psikolog 2)

“Ama gönüllülerin sürekliliği meselesi sorun oluyor. Yani yeterince gönüllü sayısının olmaması ya da bir dönem var başka zaman yok. Geliyor ama bir iki gün geliyor ya da görevini tam yapamıyor bazı durumlarda. Çünkü afete müdahalede gönüllülük deyince öyle sekiz beş çalışma yok. Sürekli bir çalışma hali var. Orada bulunduğunuz saati belirleyen yasal bir süreç yok.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Psikolog 2, meslek örgütü tarafından düzenlenen travma eğitimlerine çok sayıda kişinin katıldığını paylaşmış fakat afet dönemlerinde bu kişilerin çoğunluğunun gönüllü olmadığından yakınmıştır. Katılım sağlayan gönüllülerin ise uzun vadede hizmet sağlama konusunda yetersiz kaldığını ifade etmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 2 de gönüllülerin süreklilik sorununu dile getirmiştir. Psikososyal destek hizmetine devam eden gönüllü sayısındaki azalma afet bölgesinde hizmet veren diğer gönüllülerin daha yoğun tempoyla çalışarak yorulmasına sebep olmaktadır. Gönüllülerin süreklilik sorunundan bahseden diğer katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Gönüllü geliyor, eğitiyorsunuz, sahaya gidiyor, çalışıyor, sonra uçup gidiyor. (...) o insanı oraya bağlamalıyız diye fikrimiz yok tabii. Çünkü insanların başka ihtiyaçları var. İnsanlar her daim travma çalışmak istemeyebiliyorlar. (...) Çünkü zorlayıcı bir koşul. Ya da kendi kişisel hayatlarıyla ilgili birtakım dinamikler var. Dolayısıyla

gelmeyebilir. O yüzden de o sirkülasyon hep var. (...) her defasında siz yeni insanları, yeni ekipleri hem eğitmek hem de deneyimlettirmek zorunda kalıyorsunuz. Bu da ekipte süreklilik arz eden insanlar için yorucu olabiliyor.” (Psikolog 3)

“Bir daha bir daha yaşanan afetlerde aynı gönüllülerle çalışmayabiliyorsunuz ve her yeni gelen gönüllüye yeni şeyler anlatmanız gerekiyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

Psikolog 3, gönüllülerin çalışamama ve çalışmak istememe durumlarını hoşgörüyle karşılarken gönüllülerin meslek örgütünden eğitim alıp sahada çalışma deneyimi elde ettikten sonra gönüllülüğe devam etmemesinden yakınmıştır. Bu durum deneyimli gönüllülerin her yeni gelen gönüllüyle aynı eğitim sürecinden geçerek zaman ve enerji kaybetmesine sebep olmaktadır. Sosyal Hizmet Uzmanı 5 de gönüllülerin kalıcı olmamasının iş tekrarına sebep olduğuna dair benzer düşünceye sahiptir.

“Bir gönüllü sadece o süreçte gönüllü oluyor. Daha sonra hayatında bambaşka şeyler geliyor, evriliyor, değişiyor ve o gönüllüyü bir sonraki afette tekrar bulmak zor olabiliyor. Mesela şehir değiştirmiş, iş hayatında değişiklikleri olmuş, başka bir ülkeye gitmiş olabiliyor. (...) 10 Ekim’den sonra yaptığımız eğitimlerde gönüllülerle bir taahhütname imzalamıştı SHUDER. ‘Bundan sonraki üç afette ya da iki afette mutlaka gönüllü olacaksınız çünkü bu eğitimi ücretsiz alıyorsunuz.’ diye. Ama ulaşmak bir sıkıntı oluyor maalesef, yaşamsal değişikliklere yani gönüllülük üzerine temellendiği için.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Sosyal Hizmet Uzmanı 3, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayacak gönüllülere ücretsiz eğitim verildiğini ifade etmiştir. Bu ücretsiz eğitimler karşılığında gönüllülerin afetlerde gönüllü olması için sözleşme imzalandığını fakat bazı gönüllülerin yaşam koşullarındaki değişiklik sebebiyle katılım sağlayamadığını ifade etmiştir. Gönüllülükte herhangi bir zorlama olmadığı için kurum ile gönüllü arasında hizmet alma karşılığında hizmet vermeye yönelik şart koymak gönüllülüğe aykırı bir tutumdur. Öte yandan kurumun şartı ne olursa olsun gönüllünün yaşam koşulları afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayamayacak yönde değişmişse bu durum gönüllü katılımını engelleyecektir.

Choudhury’ye (2010) göre nitelikli bir gönüllü yönetiminde önemli bir aşama olan “gönüllülere erişim ve gönüllüleri kuruma çekme” aşamasında hizmetlerin niteliğine uygun gönüllü sayısındaki eksikliğin giderilebilmesi için iletişim araçlarının etkin kullanılması gerekmektedir. Bu çerçevede araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin gönüllülere erişmeyi sağlayan iletişim araçlarını etkin kullandığı görülmüştür. Ancak gönüllülerle afet yaşandığında

iletişimin kuruluyor olması hem gönüllülerin sürekliliği sorunuyla karşılaşılmasına hem de gönüllü listelerinin her afette yeniden düzenlenerek iş tekrarının yaşanmasına sebep olmaktadır. Halbuki PAA'nın gönüllü el kitabında belirtildiği üzere gönüllüleri kuruma çekmekle kalmayıp onlarla iletişimin sürdürülmesine çalışılmalıdır. Dolayısıyla gönüllülerle afet yaşanmadan da iletişim kurulması gönüllülerin hizmete katılım durumunun güncelliğini korumasını ve kuruma olan bağlılığının güçlenmesini sağlayacaktır.

3.2.4. Gönüllü Koordinasyonu

Koordinasyon, birimlerin stratejik amaçlarına erişebilmek için kişilerin uyum içinde davranış sergilemesini sağlama ve kaliteli iş birliklerini planlama için önemlidir (Aytek, 2010, s. 37). Afetlerde gönüllülerin çalışma planları ve ihtiyaçlarına yönelik koordinasyonu sağlayan gönüllü koordinatörüne ihtiyaç vardır. STK'lar gönüllülerin koordinasyonu ile ilgili birim veya koordinatöre sahip değilse gönüllü ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve gönüllülere sağlanan hizmetlerde aksaklıklar yaşanması muhtemel olabilir (Savaş ve diğerleri, 2021, s. 295).

Araştırmaya konu olan meslek örgütü yetkililerinin ifadelerine göre üç meslek örgütü de psikososyal destek hizmetinin yürütüldüğü birimde gönüllülerden sorumlu koordinatöre sahiptir. Türkiye Psikiyatri Derneği eş koordinatör sistemi uyguladığı için beş adet koordinatöre sahiptir. Diğer meslek örgütlerinde ise birer adet koordinatör bulunmaktadır. Koordinatörler gönüllülere ulaşma, gönüllülerin eğitimi, görevlendirmeleri, ihtiyaç analizi, konaklama, ulaşım, güvenlik, süpervizyon, raporlama, bir sonraki süreç için ihtiyaçların belirlenmesi, diğer kişi ve kurumlarla iletişime geçme gibi organizasyonel faaliyetlerden ve gönüllü ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik koordinasyondan sorumludur.

Türkiye Psikiyatri Derneğinde koordinatörlerin önemini ve birimin afetlerdeki işleyişinin tarihsel değişimini bir katılımcı aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“O zamanki yönetimde derneğin çalışma birimi modelinde bir örgütlenmesi vardı ama bu daha çok psikiyatrinin alt birimleri, alt konu başlıkları bağlamında bir çalışma birimiydi. Yani hizmet üretmiyordu. (...) Doğrusu biz alana gönüllü olanlara ayrı bir kol faaliyeti talep ettik ama yönetim o zaman bu alanda sınırlı kalmasını kabul etti. Biz örgütlenme modeli uygun olmayan ama daha çok koordinatörlerin çabasına dayalı bir dönem yaşadık. (...) Fakat biz çoğaldıkça ülkede küçük çaplı afetlere hizmet götürebilir bir yapılanmaya geldik. (...) fakat biz her seferinde örgütlenmemizi geliştiriyor olduk. (...) Gönüllü arkadaşlara mesela bir nöbet sırası koyduk. Belli bir sıklıkla alana gidip dışarıdan gidip çaba gösterir gibi.” (Psikiyatrist 1)

Psikiyatrist 1, çalışma biriminin kurulmadan önceki örgütlenmesinin hizmet üretmediğini sadece bilimsel çalışmalar yürüttüğünü aktarmıştır. İlerleyen süreçte ise koordinatörlerin çabasıyla örgütlenerek önce küçük çaplı afetlere daha sonra büyük çaplı afetlere etkin ve uzun süreli hizmet götürebilir seviyeye gelindiğinden bahsetmiştir. Bununla birlikte gönüllülerin görevlendirmesi nöbet sırası ile yapıldığı için işlevselliğini yitirmeyen hizmet üretilebilmiştir. Diğer iki psikiyatrist ise Türkiye Psikiyatri Derneğinin afetlerdeki organizasyon aşamalarını aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Afet ve Ruhsal Travma Çalışma Birimimiz var. Bu çalışma biriminin koordinatörleri tarafından dakikalar içinde ulaşıyorsunuz. (...) Kastamonu'daki sel felaketindeki psikiyatristler çalışma birimi üyesi değildi hatta birkaç tanesi dernek üyesi bile değildi. Yani onlara da yine dakikalar içinde ulaşıyor. İlk olarak bir ihtiyaç planı yapılıyor. (...) afetle ilişkili hizmet sunabilecek gönüllü olarak kaç kişinin olduğu tespit ediliyor. Burada da genellikle sempatik ilişkiler çok yürüyor. (...) Bizimle ilgili bir iletişim grubu oluşturuluyor. Bu genellikle sosyal medya üzerinden, WhatsApp üzerinden oluyor. (...) Hepimizin belli noktalarda afete müdahaleyle ilgili eksik hissettiğimiz şeyler oldu. (...) hemen bir eğitimle bize döndüler.” (Psikiyatrist 5)

“Afet bölgesine gidilecek tarihleri Google Doodle üzerinden seçebiliyorsunuz. Şu tarihlerde giderim diyorsunuz. Onlar organizasyon yapıyorlar. Lojistik işleri sağlıyorlar. Ve hem çalışma birimiyle hem de MYK'yla böyle bir iletişim halinde afet bölgesinde çalışabiliyorsunuz.” (Psikiyatrist 4)

Psikiyatrist 5, afet olduğunda koordinatörlerin gönüllülere hızlı bir şekilde ulaştığından bahsetmiştir. Afetin yaşandığı bölgede birim veya dernek üyesi olmayan meslektaşlara da erişilerek psikososyal destek hizmeti sağlayacak ekip oluşturulduğu ve bu ekip oluşturulurken tanıdık kişilerle yakın temasta bulunmanın gönüllülerin ihtiyaçlarının karşılanması konusunda kolaylık sağladığı ifade edilmiştir. Katılımcı ayrıca psikiyatrirlere eğitim verilmesi konusunda meslek örgütü tarafından gösterilen desteği de paylaşmıştır. Psikiyatrist 4 ise gönüllülerin psikososyal destek hizmeti sağlayabileceği zamanları Google Doodle¹⁸ aracılığıyla belirleyebildiğini ve lojistik süreci de dâhil olmak üzere tüm organizasyonun sağlandığını ifade etmiştir.

¹⁸ Kalabalık grupların toplantı, etkinlik veya buluşmalarını planlama aracı.

SHUDER'in yönetiminde görev almış gönüllü ise afetlerdeki gönüllü organizasyonunu aşağıda şu ifadelerle anlatmıştır:

“Bir eğitim başlattık, organize ettik ve o eğitime başvuranlar üzerinden bir gönüllü ağı oluşturmuştuk. (...) Dolayısıyla aslında o eğitim aynı zamanda bir taahhüdü gerektiriyordu. (...) gönüllü organizasyonda yer alacağım taahhüdüydü. (...) Oradan tekrardan gönüllü ağı oluşturuluyor. Bu şekliyle gönüllülere önce eğitim vererek sonra da herhangi bir afet durumunda mail gruplarından ve kişilere de doğrudan ulaşarak da olabiliyor bu. (...) oradan listeler oluşturuluyor. (...) ‘Şu tarihler arası uygunum.’ diye (...) gönüllüler kendi zamanını gideceği yeri belirliyor böyle durumlarda. Yani eğitim almış kişilerden oluşmasını önceliklendiriyorlar ama eğitim alınmasa bile gönüllüye çok ihtiyaç varsa, (...) süpervizör eşliğinde bu süreç ilerletiliyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Sosyal Hizmet Uzmanı 2, eğitim verilen kişilerden oluşturulan gönüllü listesindeki kişilere herhangi bir afet durumunda katılım sağlamaları için davet gönderildiğini ve gönüllülerin kendi seçtikleri yer ve tarihlere göre katılım sağlayabildiğinden bahsetmiştir. Eğer gönüllü sayısında yetersizlik olursa eğitim almamış kişilere süpervizyon desteği sağlanarak psikososyal destek hizmetleri yürütülmektedir. Diğer katılımcıların da ifadelerinde görüldüğü üzere meslek örgütleri gönüllüleri organize ederken gönüllülerin uygun olduğu tarihlere göre hareket etmektedir. Öte yandan tüm bu işlerin yürütülebilmesi için gönüllü koordinatörüne ve etkin koordinasyona ihtiyaç vardır.

Katılımcılar organizasyondaki hız, duyarlılık, liderlik ve ekiple ilgili özellikleri gönüllü yönetiminin güçlü yönleri olarak aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Hızlı hareket edebilmesi. Hızlı bir araya gelmesi, duyarlılığı. Aslında gönüllülerin ve kurumun afet olaylarına karşı özellikle doksan dokuzdan beri bir duyarlılığı vardır. Alan tecrübesi olan insanların iyi lider olması, yönlendiriciliği ve hakikaten çok eğitim açısından da iyi eğitmenlere sahip olmak güçlü yönler diyebilirim.” (Psikolog 1)

“O bomba¹⁹ onun önünde patladı ya... Mango'nun genel müdürü bizim ekipten birini tanıyormuş. Onu arıyor ve hızlıca bir kontak kuruluyor ‘Çalışanlarımız çok etkilendi, ne yapabiliriz?’ gibi. Anında, çok hızlı bir şekilde grup çalışmaları planlandı. Biz

¹⁹ 13 Kasım 2022 tarihinde İstanbul Beyoğlu ilçesindeki İstiklal Caddesi üzerinde meydana gelen bombalı saldırı.

üçüncü günde sahaya indik. Ben ikinci grupla grup çalışması yaptım. Bu şekilde yani, çok hızlı bir koordinasyonumuz var. Yıllar içerisinde böyle kemikleşmiş bir kadro var.” (Psikolog 2)

“Örgütlenmesi çok geniş, sempatik bağlar çok yüksek. Herkes birbirini ismen ya da cismen bir şekilde tanıyor. Ve afet bölgesinde bir televizyonda gördüklerinde orada kim vardı, oraya kim yakın, kim şu konuda gönüllü olabilir diye bilirler. Motivasyonları da yüksek. (...) Bir WhatsApp grubu var, mesela burada yakın zamanda başka bir deprem oldu, hemen ‘Muğla n’aber?’ diye mesaj geliyor. Çok hızlı reaksiyon üretebilmesi olumlu yönü.” (Psikiyatrist 5)

“Herhangi bir afet olduğunda ya da toplumsal anlamda yaşanan travmatik olaylarda destek vermekle ilgili motivasyonları bütün meslektaşlar değil ama belli bir popülasyon var. Öyle çok güçlü bence. (...) Müdahale edilmesi gereken ya da mesleki olarak bizim de içinde bulunmamız gereken bir şey olduğunda bunu hızlıca yapabiliyoruz.” (Psikolog 4)

“Genel organizasyonun rahat oluşu, planlamaların iyi yapılmış oluşu, iletişimin iyi yapılmış oluşu...” (Psikiyatrist 4)

Katılımcıların yukarıda yer alan ifadelerinde görüldüğü üzere afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllülerin duyarlı oluşu ve süratle bir araya gelerek organize olmaları kurumun gönüllü yönetiminin güçlü yönleri arasında sıralanmıştır. Psikolog 1, afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin tecrübeli gönüllülerin liderliğinde yürütülmesini ve eğitmenlerin başarılı olmasını gönüllü yönetiminin güçlü yönleri arasında ifade etmiştir. Öte yandan Psikolog 2, afetten etkilenenlerin psikososyal destek hizmetine ihtiyaç duyduğuna dair bilgi edinildiğinde “kemikleşmiş kadro” olarak nitelendirdiği afetlerde gönüllü hizmet veren deneyimli müdahale ekibinin hızlıca oluşturulduğunu ifade etmiştir. Benzer bir ifadeyle Psikolog 4 ise afetlerde genellikle gönüllü olan daimi kişilerin motivasyonunun yüksek olduğunu dolayısıyla müdahale ekibinin hızlı oluşturulduğunu aktarmıştır. Psikiyatrist 5 ise gönüllülerin birbirini tanıdığını ve afetlerde yüksek motivasyona sahip olmaları sayesinde örgütlenme becerilerinin güçlü olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların saha koordinasyonu ile ilgili ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Gönüllüyü bulduğunuz zaman kurumsal anlamda da izinlerle ilgili bir sıkıntı olmazsa, yer de bulursanız çalışacak, ekibin yerleşeceği yeri bulursa, ekipler gidip gelirse ve

maddi kaynağı ayarlarsanız, (...) eğitimleriniz veya destek çalışmalarınız sürerse sonrası sahada çalışmak, çok kolay ilerler. (...) Bu açıdan bütün bu o altyapıyı kurduğunuz zaman sahada çalışmak en kolayıdır. (...) Çünkü sen zaten deneyimlisin. Hangi eve gideceğini bilirsin. Koordinasyon o yüzden çok önemli.” (Psikolog 3)

Psikolog 3, afet bölgesinde psikososyal destek hizmetine başlanmadan önceki koordinasyon adımlarının sahada çalışmaktan daha zor olduğunu ifade etmiştir. Çünkü sahada yapılacak çalışmaların sınırları bilindikten sonra sistem kolay ilerlemektedir. Benzer şekilde koordinasyonda bürokratik işlerin yoruculuğunu dile getirerek saha çalışmasının kolaylığından bahseden başka bir katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Organize etmektense sahada olmak daha rahat. Organize edişte bütün yazışmalar, görüşmeler, kurumlarla ilişki vs. artık yaş aldıkça da bizi genelde böyle işlere atmaya başladılar. (...) belirli bir bölge verilip orada afetzedeyle temaslı olmak en rahat ve sahada olmanın keyifli tarafı. İdari süreçler ve bütün o kurumlarla toplantılar, protokoller, protokollerin içinde olmak, valiler, kaymakamlar vs. felaket. Olabildiğince kaçmaya çalışıyorum bu işlerden.” (Psikolog 5)

Psikiyatrist 3 ise psikososyal destek müdahalesinde bulunmadan önce afet bölgesindeki ihtiyaçların tespit edildiğini aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

“Afet bölgesindeki kişiyle iletişime geçip gönüllülerin ihtiyaç durumunu öğreniyorlar, yerelden haber almaya çalışıyorlar. Alamadıkları zaman alana birini gönderebiliyorlar, bölgenin ihtiyaçlarını belirleyip ona göre harekete geçiyorlar.” (Psikiyatrist 3)

Diğer bir psikiyatrist ise afetin yaşandığı bölgeye ait anında psikososyal destek hizmeti sağlayacak alt destek gruplarının olmadığını ve bu durumda koordinasyonda yavaşlama yaşandığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Bu örgütlenme sistematik değil. Mesela bir çalışma biriminin altında görev grupları oluşturulur. Bir görev grubu boyutunda afete hızlı müdahaleyle ilgili bir görev grubu yok. (...) Yani olay olduğu anda buna hızlı reaksiyon verebilecek bölgesel gruplar yok. Bu merkeze dayalı bir şey. (...) Örneğin, İzmir bölgesinde bu konuyu koordine edebilecek, doğu bölgesinde koordine edebilecek ekipler yok. Bence bu bir eksiklik olabilir.” (Psikiyatrist 5)

Öte yandan çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanları meslektaşlarının çoğunun kamuda görev almasının avantajlı bir durum olduğunu vurgulayarak afetlerdeki organizasyon hızını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“(...)Bir de kamu çalışanı olmak gene bir güçlü yön olarak sağlanabilir. O yüzden ilk aşamada ihtiyaç duyulduğu zaman kısa vadede çok rahat organize olabiliyorduk.”
(Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Bir başka katılımcı sosyal hizmet uzmanlarının kamuda görev almasının yönetim konusunda avantaj yarattığını ve afet bölgesiyle ilgili birincil bilgiye kolay erişerek doğru aksiyon almayı sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Biz bağlantı oluşturma ve kaynak yaratma konusunda diğer birçok mesleğe göre daha avantajlıyız. Çünkü o kaynağın nasıl yaratılacağını insan ilişkilerinin nasıl yönetileceğini daha kolay biliyoruz. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği hemen diyebiliyor ki ‘Burada bir dernek yerimiz var (...) akşam toplantı yapalım. Kimi çağıralım? Sağlık Bakanlığından meslektaşımız şu gelsin, il müdürlüğünden arkadaşımız şu gelsin.’. Kendi çalışmaları dışında da bu arkadaşları toplayabildik, birinci elden arındırılmış gerçek bilgiyi de alabildik. Bizim avantajımız bu oldu. Oradaki olumlu olumsuz bütün her şey bize aktarıldı ve biz pozisyon aldık.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Gönüllü yönetiminde ayrıca aksayan ve eksik kalan kısımlar hakkında da eleştiriler olmuştur. Bu eleştirilere yönelik katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Güçsüz yanları hâlâ gönüllü yönetimi konusunda çok efektif şeyler yapılmış değil. Sahada herkes turnak içinde iyilikle bir şey yaptığını düşündüğü için (...) neredede duracağıyla ilgili net sınırlar hâlâ yok. Bu da zayıf yanları.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

“Gönüllü yönetim programı yok. (...) Bir afet olduğu zaman afetle ilgili bir ilana çıkıyorduk. Başvuranlar üzerinden ihtiyaca göre tasarlamaya çalışıyorduk. Süreci geliştirmeye çalışıyorduk. Normalde gönüllü yönetimini yani volunteer management olarak alırsanız daha farklı bir iş yok. Yani onların ihtiyaca göre şekillendirilmesine yönelik bir... Yani mesela bazı arkadaşlar ihtiyaç çok olduğu zaman sahada eğitim alıyordu. (...) Bir de şey var (...) Bizde üyeler aynı zamanda gönüllü oluyorlar. Yani yönetsel süreçte olan herkes aynı zamanda gönüllü olduğu için üye gönüllü ilişkisi açısından tanımlanabilecek bir sınır yok.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Sosyal Hizmet Uzmanı 5, gönüllülerin hizmet sınırlarını belirleyecek bir gönüllü yönetiminin olmadığını ifade etmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 4 de gönüllü yönetim programının olmayışı sebebiyle afet meydana geldiğinde hazırlıksız bir ekiple çalışıldığından, ihtiyaca göre gönüllü belirlendiğinden ve gönüllü olma kriterlerinde belirli sınırlamaların olmadığından bahsetmiştir. Afetlerde psikososyal destek hizmetleri sağlanırken koordinasyonun sağlanabilmesi için gönüllü yönetim programının düzenlenmesi etkinliği artıracaktır.

Bir katılımcı ise gönüllü yönetiminde meslek örgütünün eksikliğinin olmadığını; yalnızca bir defa lojistik destek konusunda aksaklık yaşandığına dair açıklamada bulunmuştur. İlgili katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Van Depremi’ne gideceğim ya işte mesela on Kasım’dı sanırım benim uçağımın tarihi. Dokuz Kasım’da Van’da ikinci deprem oldu ve benim Van merkezde kalmam daha uygun oldu. Normalde Erciş’e gidiliyordu ilk deprem orada olduğu için (...) ertesi gün gittiğimde Erciş’te değil merkezde kalacaksınız dediler. Orada biraz lojistik sıkıntılar olmuştu ama atlatılamayacak şeyler değildi yani. Afet zamanlarında da şöyle bir otelde kalmak istiyorum, şöyle sıcak su istiyorum falan deme lüksüne sahip olduğumuzu düşünmüyorum. O yüzden çözülebilir ve baş edilebilir nitelikteydi.” (Psikiyatrist 4)

Psikiyatrist 4, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlarken bir kez lojistik destek problemi yaşadığından bahsetmiştir ancak afet zamanlarında afet bölgesinde konfor beklentisi taşımadığını paylaşarak afet bölgesindeki zor şartlarla baş etme yeteneğini ifade etmiştir.

Kuramsal çerçevede tartışılan "gönüllü yönetimi" başlığında koordinasyon veya organizasyon aşamasına E. Choudhury (2010) haricinde yer veren çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak, Aytek (2010) birimlerin çalışmalarını etkin sürdürebilmeleri için koordinasyonun önemli olduğunu savunmaktadır. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde ise afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlarken gönüllü koordinasyonunun güçlü olduğuna dair veriler elde edilmiştir. Gönüllü koordinasyonunu güçlü kılan etmenler ise etkin iletişim, tanışıklık, hız, duyarlılık, tecrübe, liderlik ve yüksek motivasyondur.

Savaş ve diğerleri (2021) de gönüllü ihtiyaçlarının belirlenmesi ve gönüllülere sağlanan hizmetlerin etkin yürütülebilmesi için koordinasyonu sağlayacak birim veya koordinatöre ihtiyaç duyulduğunu vurgulamıştır. Bu minvalde araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin tamamında gönüllülerle ilgilenen ve afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin koordinasyonunu sağlayan gönüllü koordinatörü mevcuttur. Katılımcıların ifadeleri ise gönüllü

koordinatörüne sahip olunmasının gönüllü hizmetlerini kolaylaştırdığını destekler niteliktedir. Koordinatörler gönüllülere erişim ve hizmet sürecindeki tüm ihtiyaçların karşılanabilmesi için koordinasyonun sağlanması hususunda önemli bir rol oynamaktadır. Koordinatörlerin üstlendiği sorumluluğun kendilerini hem fiziksel hem de psikolojik olarak yıpratmasını engellemek için örgüt yönetiminin destekleyici rolünü aksatmaması gerekmektedir.

Öte yandan koordinasyona yönelik olumsuz eleştiride bulunan katılımcı ifadelerine de rastlanılmıştır. Bu ifadeler doğrultusunda gönüllülerin hizmet sınırlarını belirleyen bir gönüllü yönetiminin planlanması ve kapsamlı bir gönüllü yönetim programının düzenlenmesi gerektiği görülmüştür. Yapılan bu eleştiriler aslında gönüllü ekiplerin genelde aynı kişilerden oluşmasının hem güçlü hem de gelişime açık yönlerini ifade etmektedir.

3.2.5. Oryantasyon ve Süpervizyon

Gönüllülerin STK'larda göreve başlamadan önce eğitimden geçmesi pek çok yönden faydalı olacaktır. Eğitimler, gönüllülerin kuruma karşı aidiyet duygusunu geliştirecek ve profesyonelce görevini sürdürmesini sağlayacaktır. Oryantasyon eğitimi gönüllülerin STK'ya uyum eğitimidir. Bir başka deyişle oryantasyon, gönüllünün STK'ya gelip kuruma ve kurum çalışmalarına ait ön bilgilerin aktarıldığı çalışma ortamının tanıtıldığı ilk dönem faaliyetidir (Güngör ve Çölgeçen, 2013, s. 176). Afetlerde ise oryantasyon süreci farklıdır. Oryantasyon her ne kadar uyumlanma anlamına gelse de afet süreçlerinde oryantasyon kurum tanıtımının değil afet bölgesindeki çalışmalara uyum sağlamak ve hâkim olmak amacıyla ön bilgilendirmenin yapıldığı eğitimidir.

Alanyazında da incelendiği üzere gönüllü oryantasyon ve süpervizyon süreci gönüllü yönetiminde yer verilmesi gereken aşamalardır (bkz. Tablo 2; Choudhury, 2010, s. 595; Güngör, 2016, s. 28). Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin her afette farklı bir oryantasyon programı vardır. Afetin niteliğine göre mesleki müdahaleler değişiklik gösterdiği için oryantasyon sürecinde verilen eğitim gerekli durumlarda değişmektedir. Bununla birlikte afet bölgesi hakkında bilgiler o bölgedeki tanınmış kişilerden hızlı bir şekilde toplanarak alana gönderilecek gönüllülere o afetin durumu, niteliği, yapısı, dinamiği, riskleri ve ön görülebilen durumları hakkında en kısa sürede bilgilendirme yapılmaktadır. Bu bilgilendirme dışında afet alanına desteğe giden önceki ekip yeni gidecek ekibin alanda birbirleriyle karşılaşmasına özen gösterilmektedir. Dolayısıyla eski ekip afet alanından ayrılmadan önce yeni ekip o alana gönderilerek yeni ekibin ilk oryantasyonu eski ekipten afet alanında alması sağlanmaktadır. Örnek vermek gerekirse, ekip afet bölgesine bir haftalığına gittiğinde, beşinci gün diğer ekip

afet bölgesine gider ve iki günü ekipler birlikte geçirir. Eski ekip dönene kadar yeni ekibe iki günlük sürede bilgi aktarımı yapılarak yeni ekip ilk oryantasyonu eski ekipten afet alanında almış olur. Bu zincirin kopmamasına ve ekiplerin birbiriyle temas etmeden alandan ayrılmamasına özen gösterilmektedir.

Öte yandan Türkiye Psikiyatri Derneği oryantasyon sürecinin daha rahat sürdürülebilmesi için kurumsal internet sitesinde sadece üyelerin erişebileceği afet süreçlerinde değişmeyen standart temel bilgilerin eğitim videolarını yayımlama planı yapmaktadır. Bu plan hayata geçirilerek her yeni gelen gönüllü için düzenlenen standart eğitimlerle zaman kaybı yaşanması engellenebilecektir.

Gönüllülerin bilgi ve deneyimlerinin yetersiz kaldığı ve bu bilgi ve deneyimleri doğru kullanmadığı durumlarda mesleki konuda rehberlik ve danışmanlık aldığı süpervizyon süreci de önemlidir. Süpervizyon desteği afetlerde psikososyal destek müdahale sürecinde gönüllülerin hata yapmasını ve motivasyon düşüşünü engellemek amacıyla atlanmaması gereken destektir. Araştırmaya konu olan meslek örgütleri oryantasyon dışında gönüllülere süpervizyon desteği de sağlamaktadır. Bu süpervizyon desteği gönüllüler afet alanına gittiğinde başlamakta olup afet alanından döndükten sonra hizmet bitimine kadar devam etmektedir.

Gönüllülere yönelik düzenlenen eğitimler gönüllü yönetiminde yer verilmesi gereken önemli bir aşamadır (bkz. Tablo 2; Choudhury, 2010, s. 595; Güngör, 2016, s. 28). Meslek örgütünün afetlerle ilgili düzenlediği eğitimler hakkında katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Eğitimleri çok güzel yapıyor afetlerle ilgili eğitimleri. Gönüllüler bulunduktan sonra o eğitimleri tamamlanıyor aslında. Pek çok kişiye de eğitim verildi süreç içerisinde (...).” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

“Bizim en güçlü yanlarımızdan birisi de eğitimidir. Biz çok fazla eğitim imkânı sağlıyoruz dernek olarak.” (Psikiyatrist 1)

“Yazılı yayınları var; kendisinin yapmış olduğu kitaplar, dergiler var. Bu yayınlara ulaşabiliyorsunuz. Ayrıyeten açık eğitim portalı denilen kendi çevrimiçi eğitim portalında bu konuyla ilgili her zaman bir eğitim alabiliyorsunuz. (...) Zoom üzerinden online üç gün süren, dörder saatlik bir eğitim verdiler. İlk görüşme, dikkat edilmesi gereken noktalar, ilk değerlendirilmesi gereken şeyler, her tanı için nelere bakılmalı gibi bir programları oldu.” (Psikiyatrist 5)

“Son dönemdeki afetlerde daha çok yerel kaynakların kullanılması gibi bir yol izliyoruz. Mesela İzmir Depremi’nden sonra İzmir’e bir gönüllü gidişi olmadı çünkü İzmir’in kaynakları yetti. (...) Ama işte Soma Faciası sonrası yetmemişti. O zaman gidildi. (...) Oranın kaynakları için de eğitim faaliyetleri hızlıca organize ediliyor ve orada çalışan meslektaşlarımızın bu konuyla ilgili hızlıca edinmesi gereken acil eğitimler veriliyor. Bu da kurumun destekleyici yanlarından biri gibi geliyor bana.” (Psikiyatrist 4)

Katılımcılar afetlere yönelik düzenlenen eğitimlerden memnun olduklarını meslek örgütünün gönüllü yönetiminde güçlü yönleri arasında belirtmiştir. Psikiyatrist 5, meslek örgütünün çevrimiçi ortamda düzenlediği eğitimle ilgili süre ve içerik hakkında detay vererek eğitim kaynaklarının zenginliğinden bahsetmiştir. Psikiyatrist 4 ise afetlerde şehirlerin kendi gönüllü kaynaklarının yeterli olduğunu ve eğitimlerin gönüllülere geç olmadan sunulduğunu ifade etmiştir. Meslek örgütü afetlerde eğitimlerini hızlı bir biçimde organize ederek gönüllülerine desteğini hissettirmiştir. Aynı katılımcının eğitim ve süpervizyonların düzenli oluşuyla ilgili ifadesi ise aşağıdaki gibidir:

“Eğitim ve süpervizyonların çok düzenli oluşu daha rahat olduğumuz alanlardı.” (Psikiyatrist 4)

Araştırmaya katılan psikologların bir kısmı meslek örgütündeki eğitimlerin gelişime açık yönlerini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Standardize bir eğitimin bir türlü tam oturamamış olması. Belirli aralıklarla tekrar edilen bir standart eğitim olsa çok daha iyi olur. Genelde bir afet olduğunda hemen bir eğitim organizasyonu yapılıyor eğitim veriliyor gibi oluyor ama daha standart, altı ayda bir, yılda bir, ortada bir afet yokken açılan bir eğitim süreci olsa daha iyi olur.” (Psikolog 1)

“Afet öncesi, sırası ve sonrası kısımlarından bizim öncesi kısmı daha iyi değerlendirilebilir. Güçlenmemiz için daha iyi değerlendirebilir. Ne olabilir? Eğitimler, gönüllü eğitimleri vb. biraz daha güçlendirilebilir. (...) Bir olay olduğunda, bir durum olduğunda hızlıca toparlanıp hızlıca cevap verebiliyoruz. Onun da bu deneyimlerimizin içinde etkisi var. Ama bu tarafı belki biraz daha güçlendirebilsek ya da o devamlılığı sağlayabilirsek o zaman biraz daha güçlenebilir.” (Psikolog 4)

Psikolog 1 ve Psikolog 4, afet yaşanmadan önce gönüllülere yönelik eğitimler düzenlenmesi gerektiğinden bahsetmiştir. Belirli zaman aralıklarında düzenlenen eğitimlerle afete hazırlıklı

ekip oluşturmak mümkündür. Bu minvalde afete hazırlıklı bir ekip oluşturmaya yönelik verilen afet öncesi eğitimlerle gönüllü havuzunun güncellenmesini savunan katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Ben gönüllü havuzunun sürekli olarak eğitimle beslenmesi gerektiğini düşünen bir taraftayım. Bu bazen afet sırasında gönüllü eğitimi vermeye dönüyor. Ki bu eğitim mutlak öncesinde olmalı. Artık bizi afet sürecinde gönüllü eğitmemeliyiz. O yüzden hem gönüllü havuzunun tazelendiği hem eğitim vererek gönüllülerle küçük tatbikatlar ve çalışmalar yaparak afete hazır tutmak daha iyi bir yerde olur. Bizde çoğunlukla afet zamanı eğitimler havada uçuşur, herkes gönüllüdür. Ama sahaya gidecek özellikle nitelikli yetkin kişi bulmak sınırlı.” (Psikolog 5)

Afete hazırlıklı olmak için gönüllülerin afet öncesi dönemde eğitilmesini savunan aynı katılımcı, afet bölgesinde zaman kaybına sebep olduğu için uzun eğitimlerin düzenlenmemesi gerektiğini aşağıdaki gibi aktarmıştır:

“Ben genelde artık son dönemde gelen eğitim yani afet sırasında gelen eğitim tekliflerini reddediyorum. Çoğunlukla hemen pratiğe dönebilecek bir şey vermeye biraz daha döndürüyorum. Çünkü dışarıda felaket oluyor bir sinema salonunda insan toplayıp power pointlerle bilmem ne sunuluyor. Saçma (...) Afet zamanı çok şey yapılıyor, iyi şeyler de yapılıyor. Afetten sonra özellikle sahaya çıkmış grupları destekleme konusunda da iyiyiz. Onları merkezlerden süpervize etme konusunda da iyiyiz.” (Psikolog 5)

Psikolog 5, afet zamanlarında daha pratik destekler verilmesini savunurken meslek örgütünün süpervizyon desteğinde güçlü olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan diğer katılımcıların süpervizyon süreciyle ilgili ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Dernekten bir tane süpervizör vardı. Süpervizör hem alana gidip ilk fizibilitesini çıkarttı. İlk raporunu verdi bize. Hani ne lazım, şimdi ne lazım, acil ne lazım, aynı yardımlar ne, ne olması gerekiyor... Aileyle yapılacak çalışmalar...” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

“Süpervizyonu sağlayan deneyimli kişilerin her zaman kapısının açık olması süreci kolaylaştırdı. Alanda deneyimli hocalarımız bu konuda destek verdi her zaman. Danışabileceğiniz kişiler var yani. Onlar orada olmasalar bile bir telefon

uzağınız dalar. Ya da yanlarına gidildiğinde sürekli vakit ayırıyorlar. Dolayısıyla bunlar süreci kolaylaştıran şeyler oluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

“Sonra süpervizyon desteği de isteyenler aldı. Gönüllü olanlar, istekli olanlar o toplantılara katıldı, süpervizyon desteği de aldı.” (Psikiyatrist 3)

“Zorlandığımız olguları tartışabileceğimiz, fikir alabileceğimiz süpervizyon toplantıları organize ediliyor her seferinde. Birçok alan için yapılmış olan örneğin Elazığ Depremi’nde falan da yapıldı.” (Psikiyatrist 4)

Araştırmaya konu olan tüm meslek örgütlerinde oryantasyon ve süpervizyon sürecinin olduğu katılımcıların aktarımıyla da görülmüştür. Öte yandan katılımcıların meslek örgütlerinin sağladığı bu desteklerden memnuniyet duyduğu gözlenmiştir.

3.2.6. Gönüllülerin Görev Dağılımı

Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde tekrara neden olmamak ve hak kaybına yol açmamak için görev dağılımı doğru yapılmış çalışma ortamı oluşturmak önemlidir. Bu çalışma ortamında gönüllülerin görev dağılımı en etkin hizmet sağlamaya yönelik olmalıdır. IFRC (2022) gönüllü politikasında gönüllülerin yeteneklerine göre görevlerin tasarlanmasını savunmaktadır. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde ise gönüllülerin yetki ve sorumlulukları yani görev dağılımı tecrübelerine, eğitimlerine ve daha önce herhangi bir afette görev alıp almamalarına göre belirlenmektedir. Volunteer Canada (2016) gönüllülere sunulan hizmetin kaliteli olabilmesi ve gönüllülerin doğru görevlerle eşleştirilebilmesi için oryantasyon, eğitim, süpervizyon ve performans değerlendirme sisteminin önemini vurgulamıştır. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde ise gönüllülerin yetki ve sorumlulukları gönüllülerin iletişimde olduğu gruplarda veya eğitimlerde planlanmaktadır. Bununla beraber gönüllülerin yetki, sınır ve görev tanımı netleştirilmiş olarak afet bölgesine gitmesi iş bölümünü beraberinde getirecektir.

Öte yandan kuramsal çerçevede incelenen National VOAD ve PAA’da gönüllülerin görev ve sorumluluklarının sınırlarının belirlenmesi gerektiğine dair amaçlara yer verilen politika metni oluşturulmuşken araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde yazılı bir düzenleme bulunmamaktadır.

Kurum yetkililerinin anlatımları doğrultusunda afetlerde gönüllülerin görev dağılımı tespit edilmiş olup katılımcılara da ayrıca görev dağılımının nasıl yapıldığı sorulmuştur. Katılımcıların afetlerde görev dağılımının nasıl yapıldığına ilişkin ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Bir başka model de bu pandemi döneminde oldu. (...) O dönemde ruhsal desteğe ihtiyacı olanlar için bir telefon danışma sistemi kurduk. (...) Profesyonel kısmı şuydu: Günde yirmi dört saat her an telefonla ulaşılabilir bir çağrı merkezi oluştu. (...) İki yüz seksen dolayında meslektaşımız bu nöbet sistemine girdi. İki saat görevli oluyor. Uzun süreler değil ama yarın bir daha ya da üç gün sonra bir daha gibi. Biz bu sistemi bir de İzmir Depremi’nde kurup işlettik.” (Psikiyatrist 1)

“Görevlerimiz tanımlı oluyor zaten. Mesela pandemide ‘Türkiye Psikiyatri Derneğinin şöyle bir telefon hattı olacak ve o hat yirmi dört saat çalışacak.’ diye bildirildi. Herkesin belli nöbetleri oluyordu ve bu nöbetler sırasında ne yapılması gerektiği söyleniyordu. Elimize listeler, sorulması gerekenler sorular vs. veriliyordu. (...) Onlara bağlı kalarak, onları da cevaplandırarak insanlarla görüştük.” (Psikiyatrist 3)

Psikiyatrist 1 ve Psikiyatrist 3, yeni tip Korona virüsü salgın döneminde oluşturulan çağrı merkezi ile 24 saat ulaşılabilen psikososyal destek hizmetinin sağlandığından bahsetmiştir. Bu hizmeti sağlayan psikiyatristlerin kısa süreli görevlendirilerek nöbet sistemiyle çalıştıkları ifade edilmiştir. Bu sistem kurulurken görüşme formlarıyla yetki sınırlandırması da yapılmıştır.

Başka bir katılımcı afet bölgesine giden gönüllülerin dönmek istemediklerini fakat gönüllülerin adanmışlık seviyesinin yüksek olması sonucu zarar görmelerini engellemek amacıyla afet bölgesinden belli bir süre sonra uzaklaştırıldıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

“Sahanın bir kendini bağlayan hali var. Yani konforlu hayatı bırakıp bir felaket bölgesine gittiğinde oradaki zorlukları görüp sahayı bırakamamaya dönen bir eğilim var. Özellikle de (...) fresh gönüllülerin yediği bir vurgun gibi neredeyse. (...) O yüzden onları zorla veya üç günse üç gün, beş günse beş gün gibi süre sınırıyla çıkartırız. Hemen bir sonraki grupta gitmeye çalışır, yakalayıp yine onu oradan uzaklaştırır. Sahanın biraz böyle kendi girdabı da var. Oradan da kendini korumak önemli.” (Psikolog 5)

Yetki ve sorumluluklar belirlenirken yaşanan zorlukların neler olduğu öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu konuyla ilgili soru-cevap diyalogu aşağıdaki gibidir:

“Araştırmacı: Gönüllülerin yetki ve sorumlulukları rahatlıkla belirlenebiliyor mu kurum içinde?”

Sosyal Hizmet Uzmanı 5: Bizim kurum için belirleniyor.”

Sosyal Hizmet Uzmanı 5, yetki ve sorumlulukların rahat belirlendiğini ifade etmiştir. Fakat aynı katılımcı psikososyal destek hizmetlerinin afet bölgesinde kural ve kaideye bağlanmasını, aksi takdirde sivil toplum kuruluşlarının da artık “şov yapmaya” yönelik hizmet sunmaya devam edeceğinden bahsetmiştir. Dolayısıyla yetki ve sorumluluklarda sınırların olmayışı afet bölgelerinde gönüllülerin her istediğini yapabilme riskini beraberinde getirmektedir. Bu durumu katılımcı aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Rahatça her istediğimizi yapabiliyor olmak. Yani rahatça her istediğinizi yapabiliyor olmak da bir noktaya kadar iyi, bir noktadan sonra kötü bir şey. Bir sınırınız var. O sınır dâhilinde belirli bir yerde durmanız gerekiyor. Amma velakin bunun olmaması, sınırların olmaması benim açımdan iyi diğer açıdan da kötü.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

Katılımcıların ifadelerine göre afetlerde psikososyal destek hizmetinde yetki ve sorumlulukların belirlendiği, görev dağılımının gönüllülerin zamansal uygunluk durumuna göre ve sistemli olarak yapıldığı bilgisine erişilmiştir. Fakat gönüllülerin sağladığı psikososyal destek hizmetlerinin yetkililer tarafından her zaman kontrol edilmediği görülmüştür.

Kuramsal çerçevede incelenen gönüllülükle ilgili yazılı düzenlemesi olan yabancı STK'larda ve uluslararası alanyazında incelenen gönüllü yönetim yaklaşımlarında (bkz. Tablo 2) gönüllülerin görev dağılımı yapılırken belirlenen yetki ve sorumlulukları kendi yeteneklerine göre sınırlandırılmaktadır. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde ise gönüllülerin görev dağılımı ve süreleri kontrollü olarak gerçekleştirilmektedir. Ancak gönüllülerin sağladığı hizmet sınırlarının bazen kontrol edilmediğine dair bir katılımcı ifadesine rastlanılmıştır. Bu durumda gönüllülerin sağladığı hizmetler koordinatörler tarafından takip edilirse yetki sınırlarının aşılması engellenecektir. Fakat tüm gönüllülerin her hizmetini gözlemleyecek bir yetkilinin olması pek mümkün değildir. Dolayısıyla görev bilincinin yüksek olduğu ve görev sınırlarının bilincinde olan gönüllülerle çalışmaya özen gösterilmelidir.

3.2.7. Geri Bildirim ve Değerlendirme

Geri bildirim mekanizmasının oluşturulması, olası problemlerin giderilmesi ve amaçlara hangi düzeyde erişilebildiğinin ortaya konması ve daha iyi olabilme seçeneklerinin fark edilebilmesi için değerlendirme yapılmalıdır (Choudhury, 2010, s. 595-596). National VOAD da bunu destekler nitelikte gönüllülerin kuruma geri bildirimde bulunma hakkına sahip olduğunu vurgulamaktadır. Araştırmaya konu olan meslek örgütleri yapılan her çalışmanın değerlendirmesine önem vermektedir ve afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde görev alan

gönüllülerinden geri bildirim almaktadır. Ne var ki geri bildirim alma mekanizması incelenen yerel meslek örgütlerinde farklılık göstermektedir.

SHUDER'in sosyal hizmet uzmanlarına yönelik değerlendirme esasları ve araçları mevcuttur. Anılan değerlendirme araçları gönüllülerin geri bildirimleriyle güncellenmektedir. Bir diğer meslek örgütü olan Türkiye Psikiyatri Derneği gönüllü bilgilerini öğrenmeye yönelik sorulardan oluşan formda geri bildirim alınmasına yönelik istek ve önerilerin bildirileceği bir soruya yer vermiştir. Öte yandan süpervizyon toplantıları boyunca süreçle ilgili gönüllülerin geri bildirimleri alınmaktadır. Türk Psikologlar Derneğinde ise afet bölgelerinde geri bildirimler anlık olarak toplanarak değerlendirmelerin yapıldığı günlük raporlar oluşturulmaktadır. Oluşturulan günlük raporlar sonucunda afet bölgesine gidecek olan bir sonraki ekip hazırlanmaktadır.

Katılımcılar da bağlı olduğu meslek örgütünün geri bildirim ve değerlendirme sistemi hakkında yorumda bulunmuştur. Katılımcıların bu konuyla ilgili ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Sonraki iki çalışmada da geri bildirim verdiğimi hatırlıyorum. Anket ve görüşlerimizi yazdığımız form doldurmuştuk.” (Psikiyatrist 2)

“Sahadan geri dönenlere bir grup çalışması yapıyorduk ‘Saha nasıl geçti? Nasıl hissediyorsunuz?’ gibi böyle bir geri bildirim çalışması gibi. Yani son yıllarda onu çok yapmadık ama (...) beraber gittiğim psikoterapist arkadaşla birlikte sonrasında birbirimize bir geri bildirim yaptık. Çalışma sonrasında (...) ‘Sana nasıl geldi, bana nasıl geldi, nasıl hissettin?’ gibi. (...) Grup çalışmasının nasıl geçtiğiyle ilgili kuruma öneriler, diğer grup yapacak meslektaşlara öneriler, gelecek çalışmalara konuşulması gereken mevzular gibi böyle detaylı bir rapor hazırlayıp arkamızdan gelenlere bıraktık.” (Psikolog 2)

Psikiyatrist 2, meslek örgütünün afetlerdeki psikososyal destek çalışmalarından sonra yazılı olarak geri bildirimde bulunduğundan bahsetmiştir. Psikolog 2 ise afet bölgesinden dönen gönüllülerden saha ve iyilik hallerine²⁰ yönelik geri bildirimler alındığını ifade etmiştir. Gönüllülerden geri bildirim alınmasa dahi kendi aralarında değerlendirme yapıp afet bölgesine gidecek diğer gönüllülerin faydalanması için ön bilgi niteliğinde raporların oluşturulduğu görülmüştür.

²⁰ Bu kavram hem ruhsal hem bedensel olarak “kendini iyi hissetmek” anlamına gelmektedir.

Gönüllü koordinasyonundan sorumlu olmuş bir katılımcı afet bölgesinde de gönüllülerle değerlendirme toplantısı yapıldığını aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Hem sahada hem döndükten sonra gönüllülerle değerlendirme toplantıları yapıyoruz. Onun iki amacı var: Bir sahadaki kendi çalışmamızı kontrol edebilmek, çalışmamıza bakabilmek. (...) İkincisi de gönüllünün ne durumda olduğunu tespit edebilmek. Gönüllümüzün zarar görmeden oradan çıkabildiğini görmek ya da takip edebilmek de önemli. O yüzden bunu yapıyoruz hem geri bildirim açısından hem de gönüllünün kendi durumunu görebilmek, takip edebilmek açısından.” (Psikolog 4)

Psikolog 4, hem afet bölgesindeki psikososyal destek hizmetlerinin gidişatını hem de gönüllülerin durumunu öğrenmek amacıyla gönüllülerden geri bildirim alınarak değerlendirme yapıldığını ifade etmiştir.

Bir başka katılımcı ise afet bölgesinde hizmet veren gönüllülerden geri bildirim toplayan meslek örgütünün ihtiyaçları anında karşıladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Doğrudan olmadı ama afetin sürdüğü süreçte yirmi gün içerisinde hemen her gün iletişim grubu üzerinden ihtiyaç tespiti yapıldı. Mesela bir broşür tespiti yapıldı, gelen kişilere bir broşür ihtiyacı oldu. Afetlerde kendilerini ve çocuklarını ruhsal açıdan korumak için ilk olarak yapılacaklarla ilgili hızlıca bir broşür oluşturup bize dönüş yaptılar.” (Psikiyatrist 5)

Psikiyatrist 5, afetten etkilenenlere psikiyatristler tarafından sağlanabilen hizmetlere ilişkin bilgilendirmede bulunmayı amaçlayan bir broşüre ihtiyaç duyulduğunda meslek örgütünün bu ihtiyacı hızlıca giderdiğinden bahsetmiştir. İhtiyaç duyulan broşürde “*travmatik yaşantı mağdurlarının tespiti ve değerlendirilme hizmeti*” sağlandığını aktaran bilgilendirmenin yeterliliğine dair de geri bildirim alındığını ayrıca ifade etmiştir.

Değerlendirme sistemini eleştiren bir katılımcı meslek örgütünün geri bildirim sisteminin olduğunu fakat toplanan geri bildirimlerin sonraki süreçlerde dikkate alınmadığını aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Sahadan alınan geri bildirimleri de çok sağlıklı şekilde gerek bürokratik hayata gerekse de sivil toplum hayatına entegre edildiğini düşünmüyorum. Yani Van Depremi, Soma Faciası gibi büyük afetlerden bahsediyorum. Buralarda sivil toplum örgütleri çalıştı ama buradan alınan bilgi birikimi daha sonraki yönetimlere, daha sonraki ikili ilişkilere aktarılmadı. (...) herkes kahramanlık peşinde ve bundan bir paye elde etmenin

peşinde. (...) bürokrasinin içinde olan hantal yapı sivil toplum örgütlerinin içinde de var. Nepotik bir yapı. Ve de bu olduğu müddetçe de ben sivil toplum alanında da bir gelişme olacağını düşünmüyorum. Zaten üç beş kişiyle yürüyor. Onlarla da yürümeye devam edecek.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

Sosyal Hizmet Uzmanı 5, afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde toplanan geri bildirimlerin sonraki süreçlerde kullanılması için gerekli olan değerlendirmelerin yapılmadığından ve sivil toplum kuruluşlarının da afet bölgelerinde faydalı olmaktan ziyade kendi ismini duyurma amacıyla hizmet götürdüğünden bahsetmiştir. Öte yandan örgütsel kayırmacılığın sivil toplum kuruluşlarının gelişimini engellediğinden ve sayıca az olan daimi gönüllülerle hizmetlerin yürütölmeye çalışıldığından yakınmıştır.

Değerlendirme toplantılarında gönüllülerden yalnızca yazılı geri bildirim alınması yerine buna ilaveten gönüllüyü dinlemek ve onun daha iyi psikososyal destek hizmeti verebilmesi için beraber neler yapılabileceğini konuşmak iki taraf için de daha faydalı olacaktır. Meslek örgütünün afetlerdeki psikososyal destek hizmetlerinde yaşadığı sorunlarla ilgili geri bildirimde bulunmasına rağmen destek görmediğinden bahseden katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Zaman zaman eleştirilerim oldu. Ama ‘Niye böyle söyledin? Sen de senelerin emek veren insanısın gel bir konuşalım. Ne gördün ya da ne yaşadın, neye ihtiyacın var? Belli ki üzölmüşsün, incinmişsin.’ soruları üç sene sonra gelmeseydin iyi olurdu. Ama gerçekten bu insanların Türkiye çukurunda uğraşması gereken o kadar çok acil durum veya yardım çığılığı var ki yargılamak da istemiyorum. Yine de ben bunun öncelikli olduğunu düşünüyorum. Çünkü sen, ben, biz olmazsak; birbirimize de sahip çıkmazsak sonuçta tükenmeler daha kolay oluyor.” (Psikiyatrist 3)

Yapmış olduğu eleştiriler karşısında herhangi bir ilgi görememekten yakınan Psikiyatrist 3’e meslek örgütünün geri bildirim alma sisteminin olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcı ise geri bildirim toplantılarının düzenlendiğini fakat yapmış olduğu eleştirilere yönelik yetkililerin kendisiyle konuşmadığını ve bu durumun bireysel olarak önemsenmediğini düşünmesine yol açtığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Geri bildirim toplantıları da oluyor aslında. Ama bu geri bildirim toplantılarında orada olan orada kalıyor gibi geliyor bana. Gel bakalım bir konuşalım seninle diyen olmadı mesela. Yani dönüp bana kimse ‘Ya ne oldu, niye böyle bir şey oldu?’ diye sormadı. ‘Bu durumu konuşalım.’ diyen olmadı. Belki kendi içlerinde konuşmuş

olabilirler, düşünmüş olabilirler. Beni tanıyanlara belki sormuş olabilirler ama bana dönüp soran olmadı. Sorulması iyi olurdu.” (Psikiyatrist 3)

Uluslararası alanyazındaki gönüllü yönetim yaklaşımlarında (bkz. Tablo 2) “değerlendirme” aşamasına yer verilmiştir ancak “geri bildirim” aşamasına ayrıca yer verilmemiştir. Kuramsal çerçevede incelenen gönüllülük kapsamında kurum içi yazılı düzenleme yapan yabancı STK’lar ise gönüllüleri geri bildirimde bulunmaya teşvik etmenin ve buna ortam hazırlamanın faydalı olacağını savunmaktadır. Katılımcıların ifadelerine göre araştırmaya konu olan meslek örgütleri de geri bildirim sistemi oluşturmuş ve geri bildirimleri toplamıştır fakat kimi zaman geri bildirimlerin değerlendirilmesinde yetersiz kalmıştır. Alanyazın ve katılımcıların ifadelerinden anlaşılabileceği üzere geri bildirim ve değerlendirme aşamaları gönüllü yönetiminde önemli bir yere sahiptir ancak bu aşamalar sadece yapılması hedeflenen işin ne derece başarıyla tamamlandığını değil, gönüllü ile meslek örgütü arasındaki ilişkinin ne derece verimli yürütüldüğünü, ne kadar tatmin edici olduğunu ve uygulama sırasında yaşanan olumlu/olumsuz unsurların tahlilini de kapsamalıdır.

Öte yandan meslek örgütlerinin geri bildirim toplamasını beklemeden gönüllülerin kendi aralarında geri bildirim toplayıp raporlaştırdığı da olmuştur. Bu durum olası afetlere karşı hazırlıklı olma bilincinin geliştiğini göstermektedir.

3.2.8. Gönüllüleri Motive Etme Yöntemleri

Gönüllünün hizmet verme arzusunu artırmaya yarayan yönetim araçlarından biri de motivasyondur. Kuramsal çerçevede incelenen VASLan gönüllülerin katkılarının anlaşıldığını gösteren ve gönüllülere kendilerini değerli hissettiren uygulamaların geliştirilmesini savunmaktadır. Öte yandan gönüllülerin emekleri karşılığında ödüllendirilmesi onların motivasyonlarını artırarak kurumla olan ilişkilerini daha verimli kılmaktadır (Güngör ve Çölgeçen, 2013, s. 182).

Bu minvalde araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin gönüllülerini motive etme yöntemleri araştırılmıştır ve yetkililerin ifadelerine göre meslek örgütlerinde gönüllüleri bir araya getiren toplantılar hazırlandığı görülmüştür. Ancak Türkiye Psikiyatri Derneğinde gönüllüleri bir araya getirmek için organize edilen bu toplantılara önceki dönemlere kıyasla katılım yoğunluğunda azalma yaşandığı bilinmektedir.

SHUDER, gönüllüleri bir araya getirme dışında afetlerdeki psikososyal destek çalışmalarına destek veren tüm gönüllülere teşekkür mektubu hazırlamakla beraber sosyal medya kanalları

ve internet sitesi aracılığı ile destek veren gönüllüleri meslektaşlarına duyurmaktadır. Bu uygulamalar gönüllüleri onurlandırarak motive etmektedir.

Türk Psikologlar Derneği ise gönüllülerin bir araya geldiği toplantılar dışında afet bölgesinde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülere rozet, plaket veya teşekkür belgesi vermektedir. Öte yandan sağlanan bu hizmetler hakkında sosyal medya kanalları ve internet sitesi aracılığıyla bilgi paylaşımında bulunmaktadır.

Meslek örgütlerinin gönüllü motivasyonunu sağlamaya yönelik yöntemler katılımcıların ifadeleri ile analiz edilmiştir. Travma komisyon başkanlığı yapan bir katılımcı afet bölgesindeki psikososyal destek çalışmalarına katılım sağladığı için meslek örgütünün vermiş olduğu ödülünden dolayı memnuniyetini aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

“Bak bir tanesini göstereyim[SomaDA - Soma Dayanışma Ağı rozeti]. Hoşuma giden bir şey, burada saklıyorum onu. İsimlerimiz de var. Böyle şeyler güzel oluyor tabii. Keyifli, yani belge olarak kalıyor bizim için de bireysel olarak. Bu illa sergileyelim ya da bir yere gösterelim değil ama bana iyi geliyor. Beni motive ediyor. Verdiğimiz emeğin dernek tarafından görülüyor olması güzel bir şey. Sonuçta evet kendimiz için yapıyoruz ama bir çatı altında yapıyoruz. O çatının da desteklemesi bana iyi geliyor.”
(Psikolog 4)

Psikolog 4, afet bölgesindeki desteklerinden ötürü meslek örgütünün vermiş olduğu rozeti göstererek hâlâ sakladığından ve bu durumun kendisini mutlu ettiğinden bahsetmiştir. Ayrıca gönüllülükle harcanan emeklerin meslek örgütü tarafından görüldüğünü temsil eden bu hediyelerin gönüllü olma motivasyonunu artırdığını ifade etmiştir. Aynı katılımcı meslek örgütü olmasa da afetlerde gönüllü olacağını fakat kendini ait hissettiği bir meslek örgütü çatısı altında gitmeyi tercih ettiğinden de bahsetmiştir. Bu katılımcı gönüllülüğün sürdürülebilir olması için meslek örgütünün gönüllünün harcadığı emekleri fark ettiğine dair girişimlerde bulunması gerektiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Yapılan işin görülmesi, bunun takdir edilmesi beklediğimiz şeyler. Ufacık bir hediye ya da bir belge olabilir bu. Bu bazen aksayabiliyor ya da görmezden gelinebiliyor. Bunu insanlar da bilerek yapmıyor büyük bir ihtimalle ama işin bu tarafı eksik kaldığında da o motivasyonu öyle ya da böyle etkiliyor.” (Psikolog 4)

Yine bir katılımcı kendisine yöneltilen “Meslek örgütünün onurlandırma, teşekkür belgesi verme gibi destekleri oluyor muydu?” sorusuna meslek örgütünün teşekkür belgesi verdiğini ve bu belgenin kendisini mutlu ettiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Aslında bu oldu ve çok sevindik de. Başlarken öyle bir şeyi düşünerek başlamamıştık. Teşekkür belgesi tabii ki memnun etti ilerleyen zaman içinde. Bir dönemin geçtiğinin, orada emek verdiğinizin temsili gibiydi. Ama bir teşekkür hayali motivasyonu ile başlayan bir süreç değildi. Çok insani bir şekilde kayıtsız kalamadığım için dâhil oluyordum.” (Psikiyatrist 2)

Psikiyatrist 2, meslek örgütünün vermiş olduğu teşekkür belgesiyle ilgili memnuniyetini ifade ederken gönüllü olma sebeplerinin başında emeklerinin görünürliğini temsil eden ödül beklentisinin gelmediğini vurgulamıştır. Benzer şekilde birilerine yardım etme isteğiyle gönüllü olan başka bir katılımcı teşekkür belgesi verildiğini ve teşekkür edildiğini, ancak gönüllülerin bir araya gelmesini sağlayan organizasyonların yapılabileceğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Kurum teşekkür belgesi gönderiyordu önceden. Sahada yaptığınız çalışmalarla ilgili onun dışında teşekkür ediliyor. ‘Elinize sağlık.’ deniliyor. Ama onun dışında ekstra bir şey hatırlamıyorum. Bence yapılabilir. Mesela yemek organize edilebilir. Hep beraber buluşulabilir. Ama hayat o kadar yoğun ki bir şekilde bunlar hep atlanıyor gibi düşünüyorum.” (Psikolog 2)

Yine bir başka katılımcı meslek örgütünün teşekkür etmesinden memnun olduğunu fakat bunun topluluk önünde kişiye özel olmadığı için kendisini gönüllü olmaya motive etmediğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Psikiyatrist 3: Şahsa yönelik, isme yönelik herhangi bir teşekkür benim bildiğim kadarıyla yok. Ben denk gelmedim. Bir sefer katkı verdiğim için internet üzerinden teşekkür yazısı gelmişti. Ama bu bir gruba veya sosyal ortama açık bir şey değil. Kişilere bizzat derneğin teşekkürü oldu.

Araştırmacı: Bu sizi motive ediyor muydu peki?

Psikiyatrist 3: Tabii ki hoşumuza gidiyordu ama hani motive ediyor muydu dersin çok hatırlamadığıma göre çok da bir anlamı olan bir şey değildi. (...) orada olduğunun bilindiğinin bilinmesi ve bunun da değerli olduğunun sana hissettirilmesi önemli bir şey. Sonuçta emek değerlidir. Ama bu sadece kişisel kalıyordu. Yani afetlerde

psikososyal birimimizde şu arkadaşlar görev almıştır diye topluluk önünde edilmiş bir teşekkür olduğunu hatırlamıyorum. Bence yapılsa iyi olurdu.”

Benzer şekilde gönüllülerin şahsına yönelik teşekkür edilmediği fakat gönüllü grubundan toplu mesaj gönderildiğinden bahseden katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Ama doğrudan bana gönüllü olduğum için teşekkür edilmedi. (...) Ama Türkiye Psikiyatri Derneği destek ve sürekli iletişimle aslında bence bir şekilde onurlandırdı. İlla bir belge, bir sertifika dönüşü olmadı tabii.” (Psikiyatrist 5)

“Teşekkür belgesi ya da sosyal medyada isim isim anılması gibi olmuyor. Ama mail gruplarımızda bu konudaki takdir ve teşekkürler dönüyor. (...) Destekleyici yanları açısından şunu söylemek mümkün, alanda çalışan insanları duygusal olarak yalnız bırakmayan bir tutum oluyor. Diyelim ki ben Van'da çalışıyorum. Beni düzenli olarak her akşam arayıp ‘Bugün nasıl gitti? Sen nasılsın? Bir şeye ihtiyacın var mı?’ gibi şeyler.” (Psikiyatrist 4)

Psikiyatrist 5 ve Psikiyatrist 4, kendilerine özel olarak hazırlanmış teşekkür belgesi verilmediğini ifade ederken meslek örgütünün afet bölgesinde kendileriyle sürekli iletişimde kalmasını destekleyici özellikler arasında saymıştır.

Van Depremi²¹ döneminde merkez yönetim kurulu üyesi olan Sosyal Hizmet Uzmanı 4, gönüllülere teşekkür etmek amacıyla yemekli bir davet düzenlendiğinden ve bu davette teşekkür belgesi takdim edildiğinden bahsetmiştir. Bu ödüllerin gönüllüleri motive etmek amacıyla değil gönüllülere emeklerinin görüldüğünü hissettirmek amacıyla planlandığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Van Depremi’nde çalışan meslektaşlara teşekkür yemeği düzenleyip belge vermiştik. Onun dışında zaten birincil gönüllüler aynı zamanda YK’da olduğu için de kendi içimizde bir tören vb. yapmasak da insanlara destek oldukları için teşekkür ettik. Ama bu planlanmış, programlanmış değil. Her gönüllü yönetiminin sonunda gönüllüye teşekkür etmek diye bir tabir olur çünkü motivasyonu artırır. Öyle bir bilinç de değil ama ‘Çok emek harcadı insanlar hani onları destekleyelim.’ bakış açısıyla.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

²¹ 23 Ekim 2011 günü Van-Erciş merkezli ve 9 Kasım 2011 günü Van-Edremit merkezli iki farklı deprem meydana gelmiştir.

Öte yandan Van Depremi döneminde afet bölgesinde gönüllü olan Sosyal Hizmet Uzmanı 3, sağlamış olduğu hizmete yönelik meslek örgütünün herhangi bir desteğini görmediğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Van Depremi’nde ben gönüllü olarak gitmiştim. Döndüğümde bana yönelik herhangi bir şey olmadı. En azından bir değerlendirme için bile bir dönüşü olmadı. (...) Ama biz 10 Ekim organizasyonunda iletişim grubu oluşturduk. (...) teşekkürle ilgili bir çalışma yapıyorduk. (...) 10 Ekim sürecinde ya da herhangi bir günde buluşma organize edildi. İki üç yıl bu şekilde devam etti ama sonrasında tekrar devam eden bir yapı olmadı.”
(Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Sosyal Hizmet Uzmanı 3, Van Depremi’nden sonra yaşanan 10 Ekim 2015 günü Ankara Garı’nda gerçekleşen saldırının psikososyal destek hizmeti organizasyonunda gönüllülere yönelik teşekkür edildiği ve yemek davetleri yapıldığını ifade etmiştir. Fakat sonraki dönemlerde gönüllülerin motivasyonunu artırıcı planların yapılmadığından bahsetmiştir.

Araştırmaya konu olan meslek örgütleri afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olan meslektaşlarının motivasyonunu artırmaya yönelik desteklerde bulunmaktadır. Bu destekler bazı gönüllülerin beklentilerini karşılamakta; bazı gönüllülerin beklentilerini ise karşılamamaktadır. Çünkü her gönüllünün farklı beklentileri vardır. Örneğin; bir katılımcı meslek örgütünün sosyal medya hesaplarında kendisinin sağlamış olduğu gönüllü hizmetin duyurulmasıyla motive olurken bir başka katılımcı isminin duyurulmasından hoşnut olmayabilir. Bu durumda meslek örgütü isminin duyurulmasından hoşnut olmayacak gönüllünün çalışmalarını sosyal medya hesaplarında duyurursa gönüllünün rahatsız olmasına sebep olabilir. Dolayısıyla kuramsal çerçevede de tartışıldığı üzere (bkz. Tablo 2; VASLan) meslek örgütlerinin gönüllülerini iyi tanınması ve gönüllülük sürecindeki isteklerinin neler olduğunu tespit etmesi gerekmektedir.

Güngör ve Çölgeçen’in (2013) gönüllülerin emeğinin karşılığında ödüllendirilmesinin gönüllülerin motivasyonunu artırdığına dair görüşünü destekler nitelikte katılımcı ifadelerine rastlanılmıştır. Bununla birlikte IFRC (2022) de gönüllü motivasyonunu iyileştirmek için gerekli önlemlerin alınmasını savunmaktadır. Katılımcılar, meslek örgütünün kendilerine teşekkür belgesi, rozet vb. hediyeler takdim etmesinin veya yemekli toplantı düzenlemesinin emeklerinin görüldüğünü temsil etmesi sebebiyle kendilerini motive ettiğinden bahsetmiştir. Ancak katılımcılar gönüllü olurken herhangi bir ödül beklentisiyle gönüllü olmadığını altını çizmiştir.

3.3. Kurum İçi Koordinasyon ve Ekip İletişimine İlişkin Bulgular

Kurum içi iletişim, kurum nezdinde kabul edilen her nevi yazılı düzenlemelerin uygulanması, ilişkilerin sağlıklı bir zeminde kurgulanıp yürütülmesi, işbirliğinin artırılması, gönüllülerin motivasyonunun artırılması, anlaşmazlıkların engellenmesi ve amaca yönelik faaliyetlerin sürdürülebilmesi amacıyla elzemdir (Bilgin ve Işık, 2023, s. 496). Öte yandan Bilgin ve Işık'a (2023) göre etkili bir iletişim yönteminin kurgulanması koordinasyona ilişkin problemlerin giderilmesini sağlayabilmektedir (s. 505). Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin genel merkez haricinde farklı şehirlerde şubeleri mevcuttur. Katılımcıların bir kısmı meslek örgütlerinin afetlerde psikososyal destek çalışmalarında genel merkez ve şube ilişkileri konusunda yorumda bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Uzmanı 3, meslek örgütünün genel merkez yönetiminin sorumlulukları ile şube yönetimlerinin sorumluluklarının farklı olduğundan bahsetmiştir. Katılımcıya göre genel merkez yönetimi ve şube yönetimlerinin yetkilerindeki belirsizlik afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde koordinasyon sorununa sebep olmaktadır. Meslek örgütünün afetlerde psikososyal destek çalışmaları yürüten ağ veya birliğe genel merkez sorumluluğunda katılmamasının koordinasyonu zayıflattığını ve meslek örgütünün hem kendi içindeki hem de ağ veya birlik içindeki rollerinin belirlenmesinde zorluk yaşandığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Görev yetki kapsamında genel merkezin organize etmesi gerekenler var, şubenin organize etmesi gerekenler var. O görevler çok netleşmemiştir. Bunu diğer depremlerde mesela Van Depremi sürecinde görmemiştik. Çünkü genel merkez üstlenmişti (...) APHB'den kaynaklı rolleri de çok netti ama 10 Ekim sürecinde biz karşımızda etkili bir yapı göremedik. (...) Psikososyal Dayanışma Ağında tüm örgütler genel merkez bünyesinde katılmıştı sadece biz Ankara şube bünyesinde katılmıştık bu sıkıntılar nedeniyle. Yani (...) oturmuş bir sistemi yoktu derneğin.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Farklı bir meslek grubundan olan Psikolog 3 ise 28 Temmuz 2021 tarihinde Antalya'nın Manavgat ilçesinde meydana gelen orman yangınlarına meslek örgütünün genel merkez yönetiminin destek olmaması sebebiyle psikososyal destek hizmeti sağlayamadıklarını aktarmıştır. Yönetimin bu tavrıyla motivasyonu kırılan gönüllülerin bahsi geçen yangınlardan

sonra yaşanan sel felaketinde²² de psikososyal destek hizmeti sağlamadığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Antalya Marmaris çevresinde geçen yıl olan Antalya Yangınları’yla ilgili çalışmada genel merkez bu konuda yönetimin birtakım sıkıntıları yüzünden olmadı mesela. O da yönetimin ayıbydı. Eğri oturup doğru konuşmak lazım. Gönüllüleri sahadan çekti resmen. Sonra da gönüllünün motivasyonu kalmadı, kimse gitmedi mesela. Sel felaketine müdahale olmadı. Mesela esas çalışmamız gereken şeyler bunlar.” (Psikolog 3)

Aynı katılımcı İzmir Depremi’nde afetten etkilenen bireyler arasında olduğunu ve meslek örgütünün diğer şubelerinin psikososyal destek hizmeti sağlamak için afet alanına geç geldiğinden aşağıdaki gibi yakınmıştır:

“İlk başta bizim şubelerden kimse gelmedi. Birinci haftanın sonunda, tam bir hafta sonra İstanbul’dan bir ekip geldi. İki kişi geldi. Biz sitem ettik. Niye kimse gelmiyor? Biz buradayız, biz depremzedeyiz. Ve bir tartışma yaşadık artık. Hani biz istedik. Yani biz depremzedeyiz. (...) Bizim halimizi gördüler ‘Aaa evet siz depremzedesiniz, siz travmatize olmuşsunuz.’ dediler. E herhalde olduk yani. Olmayacak bir şey değil ki bu.” (Psikolog 3)

Katılımcıların ifadelerine göre gönüllü koordinasyonu gibi kurum içi koordinasyonun da önemli olduğu ve kurum tarafından önemsenmesi gerektiği görülmüştür. Merkez ve şubelerde sağlanan birlik, beraberlik ve dayanışma psikososyal destek çalışmalarının etkinliğini artırdığı gibi gönüllülerin psikososyal destek çalışmalarını ekip arkadaşlarıyla beraber dayanışma içinde yürütmesi de afet bölgesinde geçirilen sürecin daha kolay ve dinamik ilerlemesini sağlayacaktır.

Gönüllülerin ekip ruhu yakaladığında afet bölgesinin çalışma koşullarına bakılmaksızın psikososyal destek çalışmalarının keyifle yürütüldüğünden bahseden katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Sahada o birlikte olduğumuz meslektaşım ya da birlikte olduğum kişi kimse onunla birlikte oradaki akışın hepsi çok rahat gidiyor. Orada genelde belirgin göze batan şeyler yaşamayız. Bir anlamda askerliği birlikte yapmak gibi bir şey. (...) dayanışma var. Onu

²² 11 Ağustos 2021 tarihinde Batı Karadeniz Bölgesinde yaşanan sel felaketi.

hissediyor olmak o akışı da çok kolaylaştırıyor. O yüzden sahada çadırda mı kaldım yoksa o gün arabada mı uyudum, yemek yedim yiyemedim gibi durumlar hiç sorun değil, onlara takılmayabiliyoruz. (...) Sonrasında o ekiplerle başka bir birliktelik, arkadaşlık oluyor.” (Psikolog 4)

“Biz kendi ekibimiz arasında çok iyi çalışan bir ekiptik. Hâlâ öyleyiz. Yani biz yerimizi bulursak, grup çalışmaları yapacak bir çadır bile bulsak ekip olarak insanlara çok hızlı ulaşp orada grup çalışmalarımızı çok iyi yapıp onları çok iyi takip edebiliyoruz. Ekip olarak çalışma gücümüzün çok yerinde olduğunu düşünüyorum.” (Psikolog 2)

Psikolog 4, afet bölgesinde psikososyal destek ekibinin birlik, beraberlik ve dayanışma içinde çalışmasını askerlikte kurulan dostluk ilişkisine benzetmiştir. Katılımcı, bu benzetme ile cephede birlikte görev alan askerlerin zaman içinde kazandıkları samimiyeti, afet bölgesinde psikososyal destek çalışması yürüten ekibin dayanışma ruhuyla kurulan ilişkilerine yakın görerek bu samimiyetin sonraki süreçlerde de güçlü bir bağ ile devam ettiğini anlatmaya çalışmıştır.

Başka bir katılımcı olan Psikiyatrist 2 ise gönüllüleri bir araya getiren dayanışmacı toplantıların kendisine zamanla güven verdiğini ve iyi hissetmesini sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Bir zaman sonra, salgın için söyleyebilirim, toplantı günleri netleşti. Büyük vizitin olduğu günler vardı. Hem birbirimizden öğreniyorduk hem de ne olduğunu beraber konuşuyorduk. Oradaki beraber olma duygusu, ortak duygular da güvende ve iyi hissettirdi. Ama başlarda bir süre o vizitler bana çok zor geliyordu, dinlemek istemiyordum. Sonra yavaş yavaş dinledikçe iyi hissettiğimi fark ettim. Toplantılara katıldıkça o bana da ruhsal olarak şifa verdi.” (Psikiyatrist 2)

Sosyal Hizmet Uzmanı 2, önceki çalışmalardan birbirini tanıyan gönüllülerin bir araya gelmesinin güven duygusu kazandırdığını ve güçlü iletişim kurulan gönüllülerin duygu paylaşımında bulunması sayesinde kendilerine akran desteği sağlandığından bahsetmiştir. Tüm bu kazanımların afetlerde psikososyal destek çalışma sürecinin rahat ilerlemesini sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Örgütte gönüllü olarak yer alan kişilerin birbirlerini bir şekliyle tanıyor olması süreci daha rahat ilerletti bizde. Örneğin, (...) dernek yöneticilerinin (...) birbirlerini kuruluşlardaki işbirliğiyle tanıyor olmaları, onların tanışıklığı kolay ilerletti bu süreci.

(...) Açık iletişim kuruyor olmanız, birbirinize rahat bir şekilde duygularınızı ifade ediyor olmanız süreci kolaylaştırıyor. (...) Dolayısıyla duygularınızı paylaşabileceğiniz, yakın hissettiğiniz kişilerle olmak akran desteği açısından iyi oluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Bilgin ve Işık (2023); işbirliği, gönüllü motivasyonu ve yürütülen faaliyetlerin sürdürülmesini sağlamak üzere kurum içi iletişimin önemini vurgularken kurum içi iletişim etkili oldukça koordinasyona yönelik sorunların da giderilebileceğini savunmaktadır. Katılımcıların ifadeleri de kurum içi iletişim güçlü olduğunda işbirliği, koordinasyon ve gönüllülerin motivasyonunun yükseldiğini destekler niteliktedir. Bu ifadeler sonucunda kurum içi iletişimin meslek örgütlerinin genel merkezi ile şubeleri arasındaki koordinasyon ve işbirliğinin etkinliği, psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülerin birlik, beraberlik ve dayanışmayla faaliyetlerini sürdürmesi ve gönüllülerin motivasyonunun yükselmesi üzerinde önemli etkilere sahip olduğu görülmüştür. Dolayısıyla afetlerde psikososyal destek çalışmalarının kurum içinde ve gönüllü ekipleri nezdinde dayanışma ile yürütülmesi hem hizmet sürecinin etkin ilerlemesini sağlayacak hem de gönüllülerin esenliğini korumaya yardımcı olacaktır.

3.4. Diğer Kurumlarla Koordinasyon ve Bürokratik İşleyişe İlişkin Bulgular

Afetlerde sivil toplum kuruluşlarının koordineli çalışması afetin her aşamasında önemlidir. Hizmet tekrarını önlemek ve hizmetlerin etkinliğini artırmak amacıyla benzer faaliyetleri yürüten örgütler koordinasyona ihtiyaç duymaktadır (İntepe, 2020, s. 143). Araştırmaya konu olan meslek örgütleri de afetlerde psikososyal destek faaliyetleri yürütürken kamu ve diğer sivil toplum kuruluşlarıyla koordineli çalışmıştır. Bu bölümde katılımcıların ifadelerine göre afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde meslek örgütlerinin diğer kurumlarla koordinasyonu ve kamu kontrolündeki bürokratik işleyiş incelenmiştir.

Meslek örgütlerinin Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB) ile sağladığı koordinasyonla ilgili iki katılımcının ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Van Depremi olduktan birkaç gün sonrasında dernekte depremde çalışacak gönüllüler hızlı bir şekilde toplanmıştı. Önce iki üç gün travma eğitimi verilmişti herkese. Sonra da teker teker gruplar oluşturulup (...) APHB aracılığıyla sahaya gitmiştik, Van Depremi’ne. Orada da bir koordinasyon ekibi vardı. Arkada dernekte çalışan sekreter arkadaşlar vardı ki gönüllüler vardı hızlıca listeler oluşturulup kim uygunsa yedi gün sırayla gidip geri geliyorduk.” (Psikolog 2)

“Bizim miladımız doksan dokuz depremi. Sivil toplum örgütleri için sosyal hizmet müdahalesi sonrasında en büyük afetlerden biri benim de deneyimlediğim Soma Maden Faciası’ydı. Soma Maden Faciası zamanında özellikle APHB vardı, Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği. Türk Psikologlar Derneği, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, Türkiye Psikiyatri Derneğinin birlikte gidip orada müdahalede bulunmuştuk. Ciddi bir deneyim yaşanmıştı.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Psikolog 2, Van Depremi’nde gönüllülere eğitimler verildikten sonra APHB koordinasyonu ile sahaya gönderilmek üzere psikososyal destek ekiplerinin oluşturulduğunu ifade etmiştir. Bu koordinasyonun hızlı ve işlevsel olduğundan da bahsedilmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 1 ise Soma Maden Faciası’nda APHB koordinasyonu ile mesleki olarak önemli bir deneyim kazandığından bahsetmiştir. Katılımcıların ifadelerine göre APHB döneminde farklı meslek gruplarının organizasyonunun rahat ve sistemli bir şekilde sağlandığı görülmüştür. Fakat Soma Maden Faciası’ndan sonraki dönemde APHB etkinliğini yitirmiştir.

20 Temmuz 2015 günü Suruç’ta ve 10 Ekim 2015 günü Ankara tren garında gerçekleşen bombalı saldırılardan sonra meslek örgütleri tarafından dayanışma ve psikososyal destek sağlamaya yönelik APHB benzeri oluşum olan Psikososyal Dayanışma Ağı (PSDA) kurulmuştur. Katılımcıların PSDA koordinasyonuna ilişkin ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“İkinci model bize bu Suruç ve Ankara bombalamaları sonrasında geldi. (...) olay Ankara’da ve Suruç’ta oldu ama etkilenenler Türkiye’nin her tarafından. (...) Ve psikiyatri derneğinin çapını aşan bir şeydi bu. Dolayısıyla o zaman bizim adını psikososyal destek ağı dediğimiz (...) ruh sağlığı alanında çalışan başka derneklerle bir araya gelindi. Fakat biz bu derneklerle daha önce bir araya gelmiştik. (...) Hizmet üretme AFAD’a geçince bu bombalamalarda AFAD bizimle çalışmadı. Dolayısıyla bu dernekler bir araya gelip kendileri hizmet ürettiler. (...) Sonuç itibarıyla orada böyle bir birlikte davranabilme becerisi kazandık aslında.” (Psikiyatrist 1)

“10 Ekim sürecine kadar yapılan çalışmalarda hep APHB bünyesinde çalışılmıştı. Ama birden ortadan kalkınca tekrar bir yapılanma kurmak zorunda kalındı. 10 Ekim sürecinde Psikososyal Dayanışma Ağı kuruldu. (...) 10 Ekim’deki koordinasyonsuzluk böyle bir dönüşümü getirdi aslında. Birlik olarak çalışılmasının yolları arandı. (...) biz kendi aramızda bundan sonraki çalışmaları nasıl yapabiliriz, nasıl örgütlenebiliriz, nasıl organizasyonu güçlendirebiliriz konusunu gündeme getirdik.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Psikiyatrist 1, 2015 yılındaki bombalı saldırılar sonucunda yaşanan insan kaynaklı afetlere müdahale etmek için kendi meslek örgütünün yeterli olmadığını dolayısıyla psikososyal destek hizmeti sağlayacak STK'ların bir araya gelerek koordinasyon sağlayabileceği bir ağa ihtiyaç duyulduğundan bahsetmiştir. "İkinci model" ile yaşanan afetin türüne ve büyüklüğüne göre afetten etkilenenlere uygulanan psikososyal müdahalenin organizasyon yapılanması anlatılmaktadır. Burada yaşanan afetin türü ve büyüklüğü örgütler arası koordinasyon zorunluluğunu getirmiştir. Çünkü bu afetlerde daha önce kurulmuş olan APHB koordinasyonuna AFAD desteğinin kaldırılması sonucunda Sosyal Hizmet Uzmanı 3'ün de ifade ettiği üzere STK'ların beraber çalışabileceği yeni bir koordinasyon sistemi kurulması gerekmiştir. Özellikle etkisi daha geniş olan afetlerde kurumlar her zaman bir araya gelerek psikososyal destek hizmeti götürme eğiliminde olmuşlardır. Kurumların koordinasyon kurmasının iş bölümünü de beraberinde getirdiği ortadadır.

Bir başka katılımcı ise afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde farklı meslek grupları arasında dayanışmanın yüksek olduğunu ve meslek örgütünde gönüllüsü olan kamu çalışanının gönüllülerin ihtiyaçlarını karşılamada kolaylık sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

"Normalde sosyal hizmet uzmanı, psikolog, çocuk gelişimci, PDR'yi bir araya koy Temel fıkrası olmazsa kavga çıkar. Ama (...) daha dayanışmacı bir hâl vardı. Herkes herkesin sınırlarını biliyor ve ona göre hareket ediyordu. (...) mesela Soma'da çalışırken sosyal hizmet uzmanı sosyal hizmet merkezinin müdürüydü. Bize kalacak yerden tutun da aklınıza gelebilecek her şeyi organize etmişlerdi. Organize olduğu zaman iyi oluyor. (...) Bu bir de APHB olunca mesela SHUDER ne kadar organize olursa ya da psikologlar ne kadar organize olursa olsun o üst çatıda bir şey gelişmezse o zaman sorun oluyordu benim zamanımda." (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Sosyal Hizmet Uzmanı 4, dayanışmanın öneminden bahsederken STK'ların psikososyal destek organizasyonunu sağlayan APHB'nin gönüllülerin yükünü hafifletmek için avantaj yarattığını vurgulamıştır. Çünkü gönüllülerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek kaynak olmadığı sürece koordinasyon sorunu yaşanması olasıdır.

Öte yandan afet bölgesinde psikososyal destek hizmetlerinde farklı kurumlardan birbirini tanıyan kişilerin koordinasyonda avantaj sağladığını iki katılımcı aşağıdaki şekilde ifade etmiştir:

"Hemen biz Türk Psikologlar Derneğine bir çadır ayarladık (...) Orada gönüllü psikologlar psikolojik yardıma başladı. Biz de gittik orada koordinasyon sağladık. (...)

Benim de o katalizör olmam fayda sağladı. Bir de İzmir gibi büyükşehirler sivil toplumu, yönetişimi önemsiyorlar. (...) biz alanda hep birbirimizi tanıdığımız için aslında bizim işlerimiz sosyal ilişkilerimizle yürüyor. (...) Tanıdığımız gönüllüler birbirleriyle tanıştırılıp çalışmalara katkı sağlanması için ortam oluşturuluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

“Hem kendi derneğimizin içinden hem de diğer derneklerden, sivil toplum örgütlerinden kişilerle olan ilişkimizin iyi olması her zaman süreci daha rahat ilerletiyor. Açık iletişim, deneyimin ortaklığı çok önemli bir şey oluyor. (...) başka alanlarda tanışmış ya da o konuda aynı deneyimin bir parçası olduğunuz için yakınlık, ortaklık oluşuyor (...) Bu afet sırasındaki acil müdahalenin yanı sıra daha uzun vadeli müdahale süreçlerini de kolaylaştırıyor. Çünkü birlikte organize etmeye, yürütmeye devam ediyorsunuz süreci.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Sosyal Hizmet Uzmanı 1, İzmir Büyükşehir Belediyesinin sivil topluma duyarlı ve yönetişimi önemseyen özelliklere sahip olmasından kaynaklı İzmir Depremi’nde psikososyal destek hizmeti sağlayan STK’lara faaliyetlerini yürütmeleri için çadır desteğinde bulunduğu bahsetmiştir. İzmir Depremi’nde sivil toplumun müdahale ve iyileştirme aşamalarını inceleyen Alkın (2021) afet etkilerinin azaltılmasında kamu kurumları ve STK’lar arasındaki koordinasyon ve sivil dayanışma uygulamalarının önceki afetlere kıyasla başarıyla sonuçlandığını gözlemlemiştir (s. 328). Fakat bu çalışmaya katılan aynı katılımcı İzmir Depremi’nde afet bölgesinde kamu ve diğer kurumlar arasındaki koordinasyonsuzluktan yakınmıştır. Öte yandan İzmir Büyükşehir Belediyesi ve STK’ların hızlı koordinasyonla psikososyal destek hizmeti sağlaması Sosyal Hizmet Uzmanı 1’in bu kurumlararası iletişim kurma başarısı olarak yorumlanmıştır. Sosyal Hizmet Uzmanı 2’nin de ifadesi üzerine, burada önemli olan afetlerdeki gönüllülerin ve görevlendirmeye gidenlerin birbirini tanıması sonucunda iyi ilişkiler kurması psikososyal destek hizmetlerinde koordinasyonun sağlanıp çalışmaların sürdürülmesini kolaylaştırmaktadır.

Sosyal Hizmet Uzmanı 1, farklı bir afette ise saha koordinasyonunun sağlanamaması nedeniyle yapılan yanlış müdahalelerle ilgili şu ifadeyi kullanmıştır:

“Soma... (...) Yığıldı, yemek yığıldı. (...) Birileri geldi, konuşmak istedi, insanları travmatize etti. Oradaki içeriden ailesinden haber bekleyen insanları ilaçla sakinleştirdiler. O ilk öfkesini atamadı. Yani çok yanlışlar oldu. Çünkü orada çok medyatikti. Medyada çok ilgisini çekip çeken bir hikâyeydi. (...) Mükerrer incelemeler

ve triajler çok oldu. Sağlık Bakanlığı ayrı gitti, Aile Sosyal Politika ayrı gitti, belediyesi ayrı gitti, ilçe belediyesi ayrı gitti, AK Parti teşkilatı bilmem nesi ayrı gitti. İnsanlar artık yıldı, yani “Artık gelmeyin!” dedirten duruma gelindi.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Sosyal Hizmet Uzmanı 1, Soma Maden Faciası’nın medyatik olduğunu vurgulayarak afet bölgesinde kişi ve kurumların koordinasyonsuzluğu sebebiyle mükerrer ve yanlış çalışmaların olduğundan bahsetmiştir. Yaşanılan bu koordinasyonsuzluk afetten etkilenenlerin “Artık gelmeyin!” şeklinde bir tepkisiyle karşılaşılmasına sebep olmuştur. Aynı katılımcının afet bölgesiyle ilgili bilgi eksikliğinden kaynaklı yapılan yanlışlara dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Mesela çocuklara bisikletler getirildi, fakat bisikletin kullanacağı yol yok. İşte Bergama tarafında ... köyüne kıymalı pideler göndermişler. ... [bir mezhep] yas döneminde et yemediğini bilmeyen bir ekip... O bütün o kıymalı pideleri köpekler yedi. Biz bu psikososyal hizmetleri yanlış yapa yapa gördük. Ne kadar yanlış yapılacaksa yapıldı. (...) Biz de psikososyal hizmet çalışmalarında bu yanlışların çoğuna maruz kaldık. Üstüne eklemelik bir şey olur, burada öğrendik bir daha olmasın diye.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Sosyal Hizmet Uzmanı 1’in ifadesinde olduğu gibi afetten etkilenenlerin etnik kimlik, dini inanç ve kültür öğelerinin bilinmemesi (örneğin; yas döneminde et yemeyen toplumun bazı kesimlerine kıymalı pide dağıtılması) veya afet bölgesine ilişkin çevre düzeninin bilinmemesi (örneğin; bisiklet sürmeye uygun yol bulunmuyorken çocuklara bisiklet hediye edilmesi) afete hazırlıklı olunmadığını göstermektedir. Afetten etkilenen toplulukların dil, din, kültür vd. özelliklerine dair ön araştırmayla oluşturulan psikososyal müdahale programı kriz yönetiminde olası hataların önüne geçmeyi sağlayacaktır (Yılmaz, 2012, s. 23).

Bir başka katılımcı afet bölgesinde gönüllülerin aynı veya benzer işleri yapması sebebiyle esas ihtiyaçların tespit edilememesini eleştirmiştir. İhtiyaçların belirlenememesiyle beraber afet bölgesindeki koordinasyonsuzluk sebebiyle elzem olmayan işlerle meşgul olunmasından bahseden katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Bir gün Soma’da evleri geziyoruz. İlk tespit, aileleri gezeceğiz. Türk Psikologlar Derneğinin Range Rover’ı vardı iki tane. (...) Dediler ki ‘Al bunu git.’ Üç dört arkadaş aldık geçeceğiz. Biri durdurdu bizi, bir kamyon domates var. (...) ‘Bunları ailelere dağıtacaksınız.’ dedi. Ne alaka dedim domates. Deprem değil, bir yıkım yok, tehdit yok. Biri gelmiş bir kamyon domates bırakmış gitmiş. İlla bunu Soma’daki ailelere verin diye.

Biz orada zaten yıpranıyoruz, travmalarla karşı karşıyasınız. Bir anda elimizde domates, sağda solda domates dağıttık. Öyle saçma şeyler.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Aynı katılımcı afetten etkilenenlere destek olmaya çalışan bazı yardımseverlerin resmi kurumlara güven duymadığını ve afet bölgesine gelen yardımların bölgedeki koordinasyonsuzluk sebebiyle afetten etkilenenlere ulaştırılamama riskinin olduğunu aşağıdaki bir örnekle ifade etmiştir:

“Kızılaydan sosyal hizmet uzmanı arkadaşımız var. Onunla birlikte yürüyoruz Soma'da. Bir tane ışıkları vs. olan araba yaklaştı. Araba böyle pavyon arabası gibi. (...) Gerçekten de pavyondan gelmişler, pavyon çalışanlarıymış. Pavyon sahibi (...) ‘Alın bu parayı şehit ailelerine verin.’ dediler. (...) ‘Siz iyi çocuklara benziyorsunuz.’ deyip bize dört-beş bin lira para vermeye kalkıştılar. Biz ‘Kızılaya verin bu parayı. Bizle alakası yok bu işin.’ dedik. Sonra ‘Yok. Biz size vereceğiz parayı, Kızılaya güvenmiyoruz.’ dediler ve mecbur aldık parayı. Sonra onu sendikalarına, işçi sendikasına bağışladık. ‘Bunu Mersin'den pavyondan Ahmet Abi gönderdi, alın bunu.’ dedik. (...) Gayet kaotik, nereden baksan tutarsız. Yani gönüllü olmanın değil de gönüllülük sürecinin böyle şeyleri vardı.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Bununla birlikte afet bölgesindeki kamu yapılanmasında yaşanan koordinasyonsuzluğun psikososyal destek çalışmalarını olumsuz etkilediğine dair yorumda bulunan bir katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Van Depremi’nde (...) AFAD yerine o dönemde Aile Bakanlığı organizasyonu üstlenmişti ama Aile Bakanlığı yeni kurulmuştu ve o kuruluşundan kaynaklanan sistemsiz sıkıntıları vardı. (...) sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri bir birlik çatısı altında bir arada çalışsalar bile devlet yani sistem olan AFAD ve Aile Bakanlığı bu örgütleri nereye konumlandıracağını çok bilememiş durumdaydı. (...) ‘Biz bunlardan destek alsak mı yoksa onları dışarıda tutsak dışarıda mı çalışsalar?’ diye böyle bir zorluk yaşamıştık o dönemde.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Sosyal Hizmet Uzmanı 3, Van Depremi’nde psikososyal destek hizmeti sağlamaya çalışırken afet bölgesindeki organizasyondan sorumlu AFAD ile T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının STK’ların çalışmalara katılması konusunda kararsız kaldığından bahsetmiştir. Katılımcı bu kararsızlığın sivil toplum kuruluşları ile kamu kurumlarının güçlü işbirliği kuramamasına sebep olduğuna ve meslek örgütü ile işbirliği içinde çalıştığı tespit edilen kamu personelleri hakkında soruşturma açıldığına yönelik ifadesini aşağıdaki gibi sürdürmüştür:

“Bir çadır kentte birlikte çalışmak istediğimizde işbirliği konusunda zorluklar yaşamıştık. (...) Bizimle işbirliği içerisinde çalışan meslektaşlarımızın soruşturma geçirdiğini de o dönem öğrenmiştik. Yani bir çadır kentte çok iyi işbirliği içinde çalışabiliyorken diğer çadır kentte zorlanılabiliyordu. Çünkü orada Aile Bakanlığı denetimlerini yapıyordu kiminle işbirliği kuruluyor, sivil toplum kuruluşuyla çalışılıyor gibi. (...) ama APHB yapısıyla ilgili bir sıkıntı yaşamamıştık.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Psikiyatrist 5 ise afet bölgesinde psikososyal destek hizmeti sağlayan STK’ların yeterli kaynağa sahip olmadığını ve gerekli kaynağın kamu kurumları tarafından temin edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Ancak afet çalışmalarından sorumlu kamu kurumunun sivil toplum örgütlerine destek olmadığı gibi bu örgütlerin çalışmalarına izin de verilmediğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Derneğin bir konteynırı yok, bir tırı yok ya da bununla ilgili hızlı bir düzenleme yapabilecek ekonomik gücü yok. Bu hatta aksine kamunun sorumluluğu. (...) Her şeyi AFAD yapacak değil de AFAD oraya bir konteyner koyacak, diyecek ki ‘Bu Türk Psikologlar Derneğinin ve Türkiye Psikiyatri Derneğinin, bu konteynıra gidin.’ Ama tam tersine (...) İzmir Depremi’nde çadır kaldırdılar, koydurtmadılar. Çadır alanında Türkiye Psikiyatri Derneği çadırına izin verilmedi. Olması gereken hizmeti ters tepiyor.” (Psikiyatrist 5)

Sivil toplum kuruluşlarının akredite edilmiş olarak afet bölgesinde çalışmalarını yürütmesi gerektiğini savunan Sosyal Hizmet Uzmanı 5, öncelikli amaçların hizmet vermekten ziyade kahramanlık hikâyeleriyle gösteriş yapmak olduğunu aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Kahramanlık hikâyeleri çok duyuyoruz. Sivil toplum örgütleri (...) özellikle son İzmir Depremi bu işin şov boyutuna, show business²³ boyutuna taşdı. Ve yapılan işten bir çıkar sağlama, o konuda sadece kendileri varmış gibi belirli meslek örgütlerinin basın yazılı ve görsel medyaya yansması bu işin kötü tarafı. (...) ‘Biz bir takımız, şöyledir, böyledir...’. Ben onlara inanmıyorum. (...) bir işin kural ve kaideye bağlanması gerektiğini her zaman söylemişimdir. Bu en son İzmir Depremi’nden sonra hayata geçti.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

²³ Bir işi gösterişli bir biçimde yapmak veya işi şova dönüştürmek.

Sosyal Hizmet Uzmanı 5, afet bölgesinde psikososyal destek çalışmaları yürüten STK'ların kendisine samimi gelmeyen ekip ruhu mesajlarıyla basında yalnızca kendi varlıklarını göstermeye çalışmasını eleştirmiştir. Eleştirdiği bu durum nedeniyle katılımcı, afet bölgesinde hizmet sağlayacak sivil toplum kuruluşlarının akredite edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Böylece verilen hizmetler standardize edilerek belirli kaideler etrafında yürütülecektir.

Yukarıda tartışılan işbirliği ve koordinasyon sistemi haricinde sivil toplum kuruluşlarının afet bölgelerinde psikososyal destek hizmeti sağlayabilmesi için gerekli prosedürler ve kamunun bürokratik işleyişi de araştırılmıştır. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin yetkilileriyle yapılan görüşmeler neticesinde afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlanabilmesi için her zaman işleyen rutin bir prosedürün olmadığı ve yıllar içerisinde kamunun bürokratik işleyişinde değişikliklerin yaşandığı bilgisine erişilmiştir. Bu görüşmeler kuramsal çerçevede mercek altına alınan Türkiye'de afetlere ilişkin mevzuat ve kurumsal yapının dönem dönem değişikliğe uğradığını destekler niteliktedir. Öte yandan incelenen mevzuat neticesinde, günümüzde bir afet yaşandığında T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından izin alarak ve bu bakanlığın ekibine destek olacak şekilde birlikte çalışma şartı ile afet bölgesinde psikososyal destek hizmeti sağlanabilmektedir. T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı afet ve acil durumlarda psikososyal destek hizmeti sağlayacak kurumlara izin verirken akreditasyon şartı da aramaktadır.

Afetlerde psikososyal destek çalışmalarının yürütülmesine engel olan bürokratik işleyişle ilgili yaşanan sorunlar katılımcılar tarafından aktarılmıştır. Afet bölgesinde kamu kurumlarının rekabet halinde psikososyal destek çalışmaları yürütmesi sebebiyle yaşanan sorunlarla ilgili iki katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“İzmir için söyleyebilirim, yönetim kavramı burada çok çalışmıyor. Diğer birimlerin kendi aralarında bir kooperasyon yok. Devletle yerel yönetimler arasındaki sıkıntılar herkes tarafından biliniyor. Birlikte çalışma kültürleri yok. Aynı zamanda Sağlık Bakanlığının Aile Sosyal Politika Bakanlığı ile çalışma kültürü de yok. AFAD'ın zaten Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı ile sen mi büyüksün ben mi büyüğüm derdi oluyor. (...) Bir gün Aile Sosyal Politikadan biri 'Bugün burada çalışmayı bu yapacak.' diyor. Sonrasında belki fikir değiştirilebiliyor, listeler değişiyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

“Hükümet ve belediyenin farklı olduğu yerde birbiriyle rekabet eden, ikisi de birbirinin açığını ortaya çıkartmaya çalışan, yardım etmenin ötesinde yardım etme yarışının olduğu, bizim meslek örgütü olarak bir yerden bir kimlik almaya çalıştığımız ve sahada

olmaya çalıştığımız ve iki taraftan da neredeyse tost edildiğimiz bir nokta. (...) Yani insani yardım mı politik yardım mı bunlar birbirine geçmeye başlıyor. Bizim de sahada oluşumuz genelde bir kimlikle beraber oluyor. Bu akreditasyonları sağlayamadan artık zaten sahada çalışamaz hale geliyoruz. Ben o itiş kakışlardan hep rahatsızımdır”
(Psikolog 5)

Sosyal Hizmet Uzmanı 1 ve Psikolog 5, afet bölgesinde devlet kurumlarının birbiriyle rekabet etme önceliği sebebiyle işbirliği içinde psikososyal destek çalışmaları yürütemediğini ifade ederken meslek örgütünün de bu rekabet ortamı içinde psikososyal destek çalışmalarını yürütmekte zorlandığından bahsetmiştir. Psikolog 5, bu duruma ek olarak afetlerde psikososyal destek çalışmaları yürütmek isteyen sivil toplum kuruluşlarının akredite edilme şartının da bu çalışmalara katılımı ve işleyişi zorlaştırdığını ifade etmiştir. Kamu kurumlarının afetlerde birbirini desteklemekten ziyade arbede ortamı yaratması gönüllülerin psikososyal destek sağlama motivasyonlarını olumsuz etkilemektedir.

Kamu çalışanı olan Sosyal Hizmet Uzmanı 1, AFAD’ın akreditasyon sürecini zorlaştıran prosedürlerinden de bahsetmiştir. Bu katılımcı, AFAD’ın zorlayıcı prosedürlerini, kişilerin afetlerde psikososyal destek çalışmalarında gönüllü olmasının istenmemesi olarak algıladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“AFAD’ın bizden belgeyi toplaması da çok zorlayıcıydı. Yani süreci çok zorlaştırmışlar. Hani gönüllü olmayın demek gibi bir şey. O kadar çok belge istenmesine ne gerek var devlet memuruyuz zaten.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Katılımcılar, afet bölgelerinde psikososyal destek çalışmalarında kamu kurumlarının birbiriyle olan rekabeti ve akreditasyon işleyiş sorunu haricinde meslek örgütlerinin bu çalışmalara katılmasını engelleyen bürokratik sorunlardan da bahsetmiştir. Kamunun işgücü kaynaklarının yeterli olması sebebiyle meslek örgütlerinin afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarına katılımının kamu kurumları tarafından engellendiğine dair katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Devlet kurumlarıyla ilişkiler çok çok iyi kurulamıyor. Çünkü devlet kurumları bazen ‘Siz niye bu işe burnunuzu sokuyorsunuz?’ gibi yaklaşabiliyor. Ya da ‘Biz zaten hallediyoruz!’ gibi yaklaşabiliyor. Ama genelde öyle olmuyor. Hep böyle açık kalan bir yerler. Orada devletin afet alanındaki temsilcileriyle anlaşabilmek, uzlaşabilmek, işe yarar bir şeye dönüştürebilmek çok zor oluyor. (...) Yani sinirlenmeden bir kaymakamla konuşabilmek istiyorum mesela ama çok mümkün olmuyor.” (Psikiyatrist 4)

Psikiyatrist 4, kamu kurumlarının afetlerde psikososyal destek çalışmalarında meslek örgütünün katılımını istemeyen tavırlar sergilemesine ilişkin hoşnutsuzluğunu vurgularken kamu kurumları ile meslek örgütlerinin ilişkilerindeki zayıflıktan da bahsetmiştir. Bu durumda katılımcı afet bölgelerinde kamu çalışanlarıyla sakin ve çözüm odaklı bir iletişim kurmak istediğini ifade etmiştir.

Bir başka katılımcı ise meslek örgütlerinin afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarında politik sebeplerden kaynaklı bürokratik engellerle karşılaştığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Bir afette yaşam öncelikliyen bizim ülkemizde afette politik stabilite öncelikli. (...) Yani sizin orada gidip bulunmanız, bir de yazı yoksa çok büyük galeyan sebebi, çok büyük bir olay. Ben resmi yazı gelmeden, bana görevlendirme olmadan böyle bir yere gitsem kamu personeli olarak soruşturma açılabilir benim hakkımda ‘Ne işin var orada, bilgi mi topluyorsun?’ diye. (...) afete müdahale konusunda gönüllülüğü de etkileyen hatta gönüllü insanların motivasyonunu kırabilecek olan bir politik söndürme çabası var. Afeti minimize etme, küçültme, devletin en hızlı refleksi en iyi şekilde verdiğini duyurma, bunun dışında bir şeye ihtiyaç olmadığını duyurma gibi bir eğilim var.”
(Psikiyatrist 5)

Psikiyatrist 5, afetlerde psikososyal destek çalışmalarına katılım sağlayacak gönüllülerin kamu kurumları kontrolünde belirlenme sebebi olarak kamunun politik endişelerini vurgulamıştır. Katılımcı kendisinin bir kamu çalışanı olduğu halde afet bölgesinde kamunun izni olmadan psikososyal destek hizmeti sağlayamayacağını da belirtmiştir. Öte yandan “bir afette yaşam öncelikliyen bizim ülkemizde afette politik stabilite öncelikli” sözü ile afetlere müdahale sürecindeki kapasite yetersizliğinin örtbas edilerek politik gücün elde tutulmasının öncelikli öneme sahip olduğu ifade edilmiştir. Bunun sebebi kamunun afet yönetimindeki başarısızlığının politik başarısızlıkla sonuçlandırılma endişesidir.

Psikiyatrist 5’in düşüncelerine benzer şekilde politik sebeplerle afet bölgesinin gizlendiğinden ve afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarının engellendiğinden bahseden katılımcının ifadeleri ise aşağıdaki gibidir:

“Saha biraz politize oldu. Son yıllarda hükümetin çizgisiyle birlikte afetler bir ayıp yeri gibi önce hemen örtülen ve kapatılan, içeride onlar ikna olduktan sonra yardıma açtıkları bir şeye dönüşmeye başladı. Ve ayıp göstermemek gibi kendi kontrolünde olmayan kimseyi sahaya almamaya başladılar. Biz öncesinde sahaya gittiğimizde

tamamen izinle organize hali olsa da çok hızla çalışmaya başladık. Saha akreditasyonları, kimlerin gireceği, kimlerin çıkacağı tabii ki yeterlilik açısından çok önemli ama şimdi artık yeterliliğin dışında çok politik olarak oraya girip bir felaketin haber olarak dışarı çıkmaması için haber karartma nasılsa artık afet bölgeleri de karartılıyor. (...) O yüzden artık sahaya girmek zor.” (Psikolog 5)

Psikolog 5, afet bölgesinde yeterli bilgi ve beceriye sahip gönüllülerin psikososyal destek çalışmaları yürütmesi gerektiğini savunurken politik sebeplerle afet bölgesiyle ilgili bilgi akışının engellendiğinden bahsetmiştir. Afet bölgesi hakkında bilgi akışının engellenme sebebini “ayıp göstermeme” ve “afet bölgelerini karartma” tutumlarıyla bağdaştıran katılımcı bu sebeple gönüllülerin afetlerde psikososyal destek çalışmalarına dâhil edilmediğini ifade etmiştir.

Öte yandan kamu çalışanı olan bir katılımcı, afetlerde psikososyal destek çalışmalarında gönüllü olurken kamuyu temsil ederek değil kendi meslek örgütünü temsil ederek katılım sağlamayı tercih ettiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“İktidar çatısı altında bu hizmeti vermeyi kabul etmedim (...) Ben Türkiye Psikiyatri Derneği veya başka bir dernek adı altında çalışırım. Ama oradaki insanlar, oradaki ideal, oradaki davranışlar beni temsil ediyor olabilmeli. Sırf yardım olsun diye bunlara sebep olan zihniyetin aracısı veya propaganda malzemesi olamam. (...) Ben zaten bir hekim olarak iktidara ve toplumun diğer kesimine olan hizmetimi, bana verilen emeğimin veya değerimin hiç de karşılığının olmadığı maaş ve manevi değerlerle ödediğimi düşünüyorum. Ben önüme geleni tedavi etmem demiyorum ki ben sadece üstüme iktidarın giysisini giyemem diyorum. Çünkü en son depremde bunu yaptılar. ‘Siz AFAD çatısı altında veya Sağlık Bakanlığı çatısı altında bizim yeleklerimizle çalışırsanız sizi afete sokarız yoksa sokmayız.’ dediler. Ben de ‘Sokmayın o zaman ben gelmem, ben zaten bulunduğum yerde hizmet veriyorum.’ dedim. Zaten hastanelerde onların adına gösterilmelik vitrinleri yeterince oluyoruz, bizim verdiğimiz emeğin üstünde, bizim üstümüzde yükselerek zaten prim yapıyorlar. Bunu bir de gönüllü olarak ekstra verdiğim emeğimden yapmak istemiyorum.” (Psikiyatrist 3)

Psikiyatrist 3, afetlerde bir kurum bünyesinde gönüllü olarak psikososyal destek hizmeti sağlama kriteri olarak bünyesinde görev yapacağı kurumun kendi ideolojisini temsil etmesi gerektiğinden bahsetmiştir. Afet bölgesinde benimsemediği görüşe sahip kurumlarla gönüllü çalışmalar yürütmek istemediğini ifade eden katılımcı siyasi düşüncesinin uyuşmadığı iktidarı

temsil eden ekipmanlarla afet gölgesinde gönüllü çalışmalar yürütemeyeceğini vurgulamıştır. Dolayısıyla, gönüllülerin siyasi görüşünün devletin siyasi duruşuyla aynı olmaması afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin kamu kurumlarının çatısı altında sağlanacak olması gönüllü motivasyonunu düşürmektedir.

Türkiye’de TAMP kapsamında afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin koordinasyonunu sağlayan ana çözüm ortağı T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, afetlerde psikososyal destek hizmetlerine destek çözüm ortağı olarak katılmak isteyen STK’ların akredite edilmesinden sorumludur. Katılımcılar ise afetlerde sağlanan psikososyal destek hizmetlerinin belirli kurallar çerçevesinde yürütülmesini savunmaktadır ancak akreditasyon sürecinin zorlayıcı oluşunun gönüllü motivasyonu üzerinde negatif etki yarattığı da belirtilmektedir. Öte yandan afet bölgesinde gönüllü çalışmalara katılmanın da zaman içinde zorlaştığı ifade edilmiştir. Halbuki TAMP dayanışmacı ve işbirlikçi bir yapılanmayı savunarak kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının işbirliği içinde çalışmasını önemsemektedir. Ancak katılımcıların ifadelerinde görüldüğü üzere kamu yapılanması çoğunlukla kendisinin gerekli hizmeti sağlayabilecek kapasiteye sahip olduğunu savunarak afet bölgesine gönüllüleri almamakta ve politik endişelerle afet bölgesinde yetersiz hizmet kapasitesini örtbas etmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde kamu kurumları ile STK’lar arasındaki koordinasyon ve işbirliği süreci verimli ilerlememiştir. Katılımcıların aktarmış olduğu deneyimlere kıyasla 6 Şubat 2023 günü gerçekleşen ve asrın felaketi olarak kayıtlara geçen Kahramanmaraş Depremleri’nde²⁴ de afet bölgesinde gözlenen en büyük sorunun koordinasyon eksikliği olduğu yönünde araştırmalar mevcuttur (Koç ve Yalçın, 2023, s. 103; Duruel, 2023, s. 15; Tercan, 2023, s. 83; Yıldırım, 2023, s. 136; Bozkurt, 2023, s. 99). Dolayısıyla 6 Şubat’ta yaşanan depremler de toplumun afetlere karşı halen dirençli olmadığını kanıtlar niteliktedir.

Katılımcıların ifadelerinde görüldüğü üzere kamu kurumlarıyla yaşanan koordinasyon sorununun aksine İntepe’nin (2020) de savunduğu gibi meslek örgütlerinin koordineli hareket etmesini sağlayan yapılanmalar (APHB ve PSDA) afetlerde hizmet tekrarını engelleyerek

²⁴ “06 Şubat 2023 günü Türkiye saati ile 04.17 ve 13.24’te merkez üssü Pazarcık (Kahramanmaraş) ve Elbistan (Kahramanmaraş) olan Mw: 7.7 ve Mw: 7.6 büyüklüğünde iki deprem meydana gelmiştir. Söz konusu depremlerin artçı şok aktivitesi devam ederken 20 Şubat 2023 günü Yayladağı’nda (Hatay) Mw: 6.4 büyüklüğünde “tetiklenmiş” bir deprem daha meydana gelmiştir. Depremler; Kahramanmaraş, Hatay, Adıyaman, Gaziantep, Malatya, Kilis, Diyarbakır, Adana, Osmaniye, Şanlıurfa ve Elazığ illerinde çok şiddetli hissedilerek 50 bini aşkın can kaybı ve ağır hasara sebep olmuştur” (AFAD, 2023, s. 1).

Çalışmaların daha etkin yürütülmesini sağlamıştır. Bu yapılanmalara Kahramanmaraş Depremi'nde de ihtiyaç duyulmuş olup Ankara'da Psikososyal Dayanışma Ağı (PSDA) tekrar aktifleştirilmiştir (TPD, 2023).

Öte yandan STK'ların kahramanlık hikâyeleriyle gündemde kalma öncelikleri, ihtiyaçların doğru tespit edilememesi, gönüllülerin kurumlarla yaşıadığı ideolojik farklılıklar ve kamunun politik endişeleri sebebiyle işbirliği süreçlerinde yaşanan zorluklar koordinasyon ve bürokratik işleyişe ilişkin olumsuzluklar arasında sıralanmıştır. Kahramanmaraş Depremi'nde de organizasyondaki aksaklıklar ve iş bölümünün sağlanamamasının yanında yardımların bilinçsiz bir tutumla afet bölgesine gönderilmesi bu yardımların ihtiyaç sahiplerine ulaşması hususunda aksaklıklar yaşanmasına sebep olmuştur (Yıldırım, 2023, s. 144). Bunlara ilaveten STK'ların kahramanlık hikâyeleriyle gündemde kalma önceliklerine ve yaptıkları işi şova dönüştürmeye yönelik sömürüsüne Kahramanmaraş Depremi'nde de rastlanılmıştır (Yıldırım, 2023, s. 141). Ne yazık ki gemiştn bugüne koordinasyon aksaklıklarının giderilmesinin de ötesinde ahlaki tutumlarda da bir ilerleme kat edilmemiştir.

Katılımcıların bu ifadelerine göre tüm paydaşlarla birlikte bütüncül bir şekilde mücadele etmek, afetlerde psikososyal destek çalışmalarının etkin yürütülmesini ve gönüllülerin motivasyonlarının artmasını sağlayan bir etki yaratılmasına olanak tanıyacaktır. Ancak, Türkiye'deki yönetişim modelinde sivil toplum kuruluşlarının katılım yetersizliği “politik ve yönetsel kültür” kaynaklıdır ve “yöneteni kutsayan” bir anlayışla birey ile devlet arasında hiyerarşiyi belirginleştiren bir alışkanlık mevcuttur (Sobacı, 2007, s. 234-235).

3.5. Kişilerin Gönüllü Olma Motivasyonlarına İlişkin Bulgular

Kuramsal çerçevede incelendiği üzere kişilerin gönüllü faaliyetlere katılmasının farklı temelleri yani gönüllü motivasyonları mevcuttur. Bu bölümde, araştırmaya katılan gönüllülerin afetlerde psikososyal destek çalışmalarına katılım nedenleri beş başlıkta incelenecektir.

3.5.1. Afet Yaşamış Olma Durumunun Gönüllü Motivasyona Etkisi

Görüşmelerde katılımcılara “Sizin afetlerde gönüllü olma sebepleriniz yani motivasyonlarınız nelerdir? Neden gönüllü oluyorsunuz?” sorusu yneltilmeden önce katılımcıların kendisinin veya yakınının/yakınlarının yaşıadığı herhangi bir afet olup olmadığı araştırılmıştır. Dolayısıyla kendisinin veya yakınının/yakınlarının afet yaşıadığını belirten katılımcıların, yaşanan afetin gönüllü motivasyonuna etkisi irdelenmiştir.

Araştırmaya katılan dokuz kişi kendisinin veya yakınının/yakınlarının afet yaşadığını ifade etmiştir. Bir katılımcı haricinde katılımcıların bahsettiği bu afet türü doğal afetlerdir. Hâlbuki yeni tip Korona virüsü salgın dönemi hepimizin yaşamış olduğu bir biyolojik afettir. Yeni tip Korona virüsü salgın döneminden etkilendiğinden bahseden bir katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Salgından hepimiz etkilendik. Salgını söyleyebilirim. Depremin direkt içinde değildim ama hep dinlediğim ve işim bu olduğu için ben kendimi çok dışında sayamıyorum galiba. Hani hiç etkilenmedim diyemeyeceğim. Çünkü hep etkilenen insanlarla bir bağ kuruyorsunuz ve yakınlarımın gibi... Dışında kalmışım gibi hissetmiyorum. Hepsini beraber yaşamışız gibi hissediyorum.” (Psikiyatrist 2)

Psikiyatrist 2, afet yaşadığını ifade etmiştir ancak doğal afet yaşamadığı halde doğal afet yaşamış olan danışanlarıyla kurmuş olduğu bağ sebebiyle o afeti yaşamış gibi hissettiğinden bahsetmiştir.

Afet yaşamış olan diğer katılımcılardan üç kişi bu durumun gönüllü olmasına etki etmediğini, dört kişi gönüllü olmasına etki ettiğini ifade etmiştir ve bir kişi ise bu konuda kesin bir cevap verememiştir.

Kendisinin veya yakınlarının afet yaşamış olmasını afetlerde gönüllü olma sebebi olarak belirten katılımcıların ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Yakınınıza da destek olmak istediğiniz gibi onunla bağ kurduğunuz için diğer insanları da orada görüyorsunuz. (...) diğer insanların da bir şeylere ihtiyacı olduğunu görüyorsunuz. O yüzden onlara da destek olmak için daha da fazla çaba gösteriyorsunuz. Müdahale ekibi içerisinde gönüllü olmak için olumlu bir etkisi oluyor, yakınınızda afet yaşayan birilerinin olması özellikle çok önemli bu konuda.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

“Orada olmasam belki başka konularda ya da saha travma çalışma biriminde bu kadar gönüllü, aktif olmazdım. Kesinlikle evet.” (Psikiyatrist 5)

Sosyal Hizmet Uzmanı 2, afetlerde yakınlarının psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğunu gördükçe afetten etkilenen diğer insanlara da yardımcı olma arzusuyla afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olduğunu ifade etmiştir. Psikiyatrist 5 ise kendisinin daha önce savaş ortamında bulunduğu bahsetmiştir ve yaşamış olduğu bu insan kaynaklı afetin daha sonraki afetlerde gönüllü olma motivasyonunu pozitif yönde etkilediğini ifade etmiştir.

Kendisinin veya bir yakınının afet yaşamış olmasının gönüllü motivasyonu sağladığını ifade eden katılımcılarda görüldüğü üzere geçmiş yaşam dönemlerinde benzer zorlanmaların yaşanması başkalarına yardım etme motivasyonunun nedenlerindendir. Başkalarına yardım etme motivasyonu bir sonraki başlıkta daha ayrıntılı olarak incelenecektir.

Öte yandan kendisi veya bir yakını afet yaşamamış fakat geçmiş öykülerinde travmatik deneyimlere sahip katılımcılar afetlerde gönüllü olarak psikososyal destek hizmeti sağladığını ifade etmiştir.

3.5.2. Başkalarına Yardım Etme Motivasyonu

Araştırmaya katılan on dört gönüllü afetlerde psikososyal destek hizmetlerine başka insanlara yardım etme motivasyonu ile katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların yardım etme motivasyonu hakkındaki ifadeleri incelendiği üzere bu motivasyonun farklı sebepleri olduğu tespit edilmiştir.

Kuramsal çerçevede incelenen çalışmaların genelinde (Stebbins, 1992; Ellis, 1993; Clary ve diğerleri, 1998; Ardahan, 2016) başkalarına yardım etme arzusu, gönüllü olmayı sağlayan motivasyon çeşitleri arasında sayılmaktadır. Bu bağlamda katılımcıların yaşanan afetler karşısında kayıtsız kalamadığı için psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olduğuna dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Yani gönüllü olmasam çatlayacağım için yani kayıtsız kalamadığım için. Yani sonuçta bir şey yapmak, bir tuz katmak yani onun bir parçası olmak istediğim için. (...) bir haber dinlediğimde orayla bağlantılı bir şeyler duyduğumda kayıtsız kalamıyorum ve yapabileceğim ölçüde, kendi hayatımı da sarsmayacak derecede bir katkı olsun istiyorum. Bunun için gönüllü oluyorum.” (Psikiyatrist 2)

“Ben her zaman birinin yardıma ihtiyacı olduğu zaman ve elimin yetebileceği mesafedeyse, nefesimin yetebileceği bir mesafedeyse kişileri çok çaresiz bırakan ve benim de bir dokunuşumla, yapabileceğim bir müdahaleyle rahatlatılabileceğim bir şeyse eğer sessiz kalmamaya çalıştım. (...) Haksızlıklara veya acılara tahammül edebilen, arkasını dönüp yaşamına devam edebilen bir insan değilim. O yüzden de afet bölgesinde olmama gibi bir şansım yoktu, böyle bir zihnim yok.” (Psikiyatrist 3)

“Sanırım var olan mesleki bilgiyi verebilmek yani yardım edebilmek aslında. (...) işe yaramak (...) örneğin, psikolog olmasaydım da ne bileyim Kızılay gönüllüsü olurdum herhalde. Gideyim orada eşya paketleyeyim... Bir sosyal ödev gibi sosyal görev gibi de

görebilirdim o zaman ama şimdi onun için de biraz daha hani mesleki olarak da bir şey biliyorum. Bu yönden de yardım edeyim, işe yarayayım motivasyonu sanırım.”
(Psikolog 1)

Psikiyatrist 2 ve Psikiyatrist 3, afet yaşayan insanlara psikososyal destek hizmeti sağlarken kendisinde başkalarına yardım edebilme gücünü hissettiği noktaya kadar gönüllü olduğunu ifade etmiştir. Her iki katılımcı da afetlerde yaşanan acılara kayıtsız kalamadığını vurgulayarak afetten etkilenenlere destek olmama seçeneğini yok saymıştır. Benzer şekilde, afetten etkilenenlere yardım etmek amacıyla gönüllü olduğunu ifade eden Psikolog 1, paylaşacağı mesleki bilgisi olmasaydı da farklı bir alanda yine de afetten etkilenenlere destek olmak için gönüllü olacağını ifade etmiştir. Katılımcının bu ifadesinde başkalarına yardım etme motivasyonunun sadece mesleki sorumluluk temelli olmadığı dolayısıyla temelinde katılımcının kişisel özelliklerinin etkili olduğu söylenebilir.

Öte yandan afetlerde psikososyal destek hizmeti almanın temel insan hakkı olduğunu savunan ve bu sebeple afetten etkilenenlere yardım etme motivasyonuna sahip olduğundan bahseden katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Bu en temel insan haklarından birisi benim gözümde. Yani afette olan bir kişiye su vermek, o kişinin nefes almasını sağlamak ya da beslenmesini, hijyenini sağlamak ne kadar insaniyse acil ruhsal yardım ya da bir afette ruhsal müdahale de o kadar insani ve ihtiyaçtır. Burada kişi ne kâr amacı gütmeli ne kişisel ya da akademik çıkar gözetmeli ne de kendisi güvende ve afetten etkilenmediyse kenarda durmalı.” (Psikiyatrist 5)

“O destek, kamusal alan anlamında o insanların ulaşamayacağı bir hizmet ve bunu paylaşmak istiyorsunuz. Bu biraz politik duruşla da ilgili bir şey. Yani o insanların belli haklara erişememesinin getirdiği bir kısıtlılık var bir defa. Yani dağılmış vaziyetler ve onları toparlayacak kimse yok. Hayat dağılmış vaziyette. Hayatları dağılmış, kayıpları olmuş...” (Psikolog 3)

“Daha eşit, adil ve özgür bir dünyaya inandığım için ve afet dediğimiz şey büyük kitlelere eşitsizliğe, adaletsizliğe maruz bırakan bir şey olduğu için, hak kayıpları olduğu için ve yani bunun büyük bir ruhsal travma olması nedeniyle aslında en çok bu alanda çalışıyorum. Yani biraz ideolojik bir yanı var. (...) Afetlerde daha çok etkilenen grupların dezavantajlı gruplar olması ve benim de o gruplarla çalışıyor olmam benim bu alandaki motivasyonumu artırıyor.” (Psikiyatrist 4)

Psikiyatrist 5, afetten etkilenen kişilerin psikososyal destek hizmetlerine ihtiyaç duyduğunu ve bu hizmetlere erişilmesinin temel insan hakkı olduğunu savunurken gönüllülerin hiçbir çıkar gözetmemesi gerektiğini vurgulamıştır. Psikolog 3 ise kamunun sağladığı hizmetlerin herkese ulaşmadığını gözlemlediği için hak kayıplarının yaşanmaması amacıyla afetten etkilenenlere yardım ettiğini ifade etmiştir. Dezavantajlı gruplarla çalışan Psikiyatrist 4 ise afetlerde dezavantajlı grupların daha çok hak kaybına uğradığını ifade ederek ideolojik olarak bu kişilere yardım etme gereksiniminin gönüllü motivasyonu sağladığını ifade etmiştir.

Psikolog 2 ise afetlerde sağladığı psikososyal destek hizmetleri sonucunda afetten etkilenenlerin minnetle karşılık vermesinin gönüllü motivasyonunu artırdığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Oradaki insanlara temas etmenin ufacak da olsa o insanların gözünde ‘Çok teşekkür ederiz. İyi ki yani işinizi gücünüzü bıraktınız buraya geldiniz.’ diye o şükran duygusunu görüyor olmak benim için kendime şu hayatta anlamlı ne yaptın dediğimde ilk beşte sayacağım şeylerden bir tanesi. (...) O yüzden insanlara bu anlamda destek veriyor olmak benim için hayatta durduğum noktada çok anlamlı geliyor. (...) gelen o insanlarla kurulan ilişki ve hikâyeler unutulmuyor. O da önemli.” (Psikolog 2)

Psikolog 2, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağladığında afetten etkilenenlere yardım ederek onlarla paylaşımda bulunmanın ve ortak bir anı oluşturmanın hayatında önemli bir anlam yarattığından bahsetmiştir. Dolayısıyla başkalarına yardım etmenin verdiği haz katılımcının gönüllü olma motivasyonunu güçlendirmektedir.

Diğer iki katılımcı ise başka insanlara yardım etme motivasyonunun meslek seçimiyle ilgili olduğunu aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Tıp mesleğini seçerken de aynı şey, ihtiyacı olana ben de biliyorsam, gücüm varsa yardım edeceğim. (...) Yani bu bir yaşama modeli. Tıp içinde psikiyatriyi seçerken o yardım kısmı, psikolojiye ilgim ya da ruhsal alana ilgim devreye girdi. (...) her zaman bende var olan bir şeyi paylaşmam gerekiyorsa biriyle paylaşırım. Ve sanırım bu gönüllülüğün altında bu var yani her zaman. Yardım etme motivasyonu. Ben başka bir şey bilmiyorum.” (Psikiyatrist 1)

“Ben mesleğin insanı seçtiği bir ekipteyim galiba. Hayatım boyunca hep dışa dönük bir insandım. Babamdan dolayı sürekli tayin gördüğümüz için farklı insanlarla yaşam ve uyum yapma becerilerimi geliştirmeye maruz kaldım (...). Bu anlamda beslendiğim

nokta sivil toplumdur. (...) bu işin başkasına iyi gelme hikâyesinden çok besleniyorum. (...) Bir de insanların atak yaşayacağı dönemlerde sakin kalma becerimi de fark ediyorum. (...) Benim orada olmam gerekir düşüncesi oluşuyor. Ben orada birkaç kişiye iyi gelebilirim, sürece olumlu katkıda bulunabilirim.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 1)

Psikiyatrist 1, kişisel özellikleri gereği başkalarına yardım etme motivasyonunun yaşamı boyunca hep var olması sebebiyle psikiyatri mesleğini seçtiğini ifade etmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 1 ise mesleğinin kendisini seçtiğinden bahsetmiş olup bunu insan ilişkilerinde başarılı olma mecburiyetiyle bağdaştırmıştır. Öte yandan Sosyal Hizmet Uzmanı 1, afetlerde sakin kalabilme yeteneği bilinciyle afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamaya yöneldiğini ve Psikolog 2’nin yukarıda incelenen son ifadesinde olduğu gibi afetten etkilenenlere destek olurken bu insanlara fayda sağladığını görmenin gönüllü motivasyonunu artırdığını ifade etmiştir.

Bir başka katılımcı ise afetten etkilenen herkese yardım götürülmediğini ve bu durumda mağdur olan kişilere de yardım edebilmek amacıyla da gönüllü olduğunu aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Evlere gidiyorduk. Yardımlar dağıtılmış. Bazı evlere hiç gidilmemiş, bazı evlerde bütün odalar dolusu koliler var. (...) Yani neresi eşitlikçi bunun? (...) Psikososyal destek çalışması için yine Kırkağaç’ta [Manisa] belediyeye gittik. (...) Çöpçü ve parklı bahçeler müdürlüğü [Park ve Bahçeler Müdürlüğü] vardır. Orada çalışan temizlik görevlileri o cesetlerin temizlenmesinde görev almışlar. Mesela adamı tesadüfen orada tanıdık. (...) Bir buçuk ay falan geçmişti. Ben ikinci kez gitmiştim. (...) Adamın ismi yok. Oğlu ölmüş. Hiçbir yardım yapılmamış. (...) Yani siz ulaşıyorsunuz ve o insanlar varlıklarını hissediyorlar. O insanlara dokunuyorsunuz. Bu da tabii bizde bir mesleki tatmin yaratıyor. (...) Yani kamunun veremediğini STK olarak biz veriyoruz.” (Psikolog 3)

Psikolog 3, afet yaşandığında afetten etkilenen herkese eşit hizmet götürülmediğini vurgulamıştır. Katılımcı gönüllü olduğu bir afette görevlendirilen bir belediye işçisinin afetten etkilendiğinden ve bu işçinin afet yaşayan kişiler listesinde kaydının olmadığına tanıklık ettiğinden bahsetmiştir. Katılımcının bu örnekte ifade ettiği üzere yaşanan hak kayıplarının önüne geçebilme ihtimali, başkalarına yardım etme ve fayda sağlayabilme amacıyla gönüllü motivasyonu sağlamaktadır.

Öte yandan sosyal hizmet mesleğinde diğer mesleklerin aksine mesai saatlerinin çoğunlukla düzenli olmadığını vurgulayan ve mesleki sorumluluk sebebiyle afetlerde psikososyal destek

alışmalarında gönüllü olduğunu ifade eden üç sosyal hizmet uzmanı mevcuttur. Mesleki sorumluluk ve görev bilinci sebebiyle afetlerde psikososyal destek çalışmalarında gönüllü olduğundan bahseden bir katılımcının ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Gönüllü olarak daha az başvuru olabiliyor. Beni de motive eden şeylerden biri bu. Herkes böyle düşünürse kim gönüllü olacak? (...) müsaitsem bunu yapmak istiyorum. Çünkü alanda ihtiyaç var. (...) bir şeyler yapabiliyor olmak, destek olabiliyor olmak açıkçası bana iyi hissettiriyor. Mesleğimizin bir parçası, bu bizim görevimiz ve bizi ille bir kurumun resmi açıdan görevlendirmesi değil sizin görev bilinciniz aslında sizin oraya gitmenizi sağlıyor. Bana en azından mesleğimin rol ve sorumlulukları motive kaynağı oluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Sosyal Hizmet Uzmanı 2, afet bölgesinde psikososyal destek hizmeti sağlamaya gönüllü olan az sayıda kişinin olduğundan bahsetmiş olup bu konuda ihtiyacın yüksek olduğunu vurgulamıştır. Katılımcı afet bölgesinde psikososyal destek hizmeti sağlayan az sayıda gönüllü olduğunu bildiğı için görev bilinci gereğı gönüllü katılımda bulunduğunu ifade etmiştir.

Kuramsal çerçevede incelenen başkalarına yardım etme arzusu (Stebbins, 1992; Ellis, 1993; Clary ve diğeri, 1998; Ardahan, 2016) gönüllü olmayı sağlayan motivasyon çeşitleri arasında katılımcıların temel motivasyonudur. Katılımcıların ifadelerine göre ise bu motivasyonu sağlayan etmenler afetlerde yaşanan acılara kayıtsız kalamama, hizmetlere erişebilmenin temel insan hakkı olması, mesleki sorumluluk, görev bilinci, bilgi/becerilerinin başkalarına fayda sağlaması ve kendi kişilik özellikleri yanında katılımcıların afetlerde gözlemlediğı incinebilir grupların daha çok hak kaybı yaşaması, yardımların herkese ulaşmaması, yardımların eşit dağıtılmaması, birilerine faydalı olma sonucu minnet duygusuyla karşılaşılması ve yetersiz gönüllü sayısıdır.

3.5.3. Bilgi ve Becerileri Paylaşma ve Kullanabilme Motivasyonu

Kişilerin bilgi ve becerilerini paylaşarak başkalarına faydalı olabilme unsurunun da gönüllülerin yardım etme motivasyonunu desteklediğı katılımcıların ifadelerinden tespit edilmiş olup Ardahan'ın (2016) “AKUT'ta Gönüllü Olma Ölçeğı” maddelerinden oluşan “becerileri kullanma/işe yarama faktörü” ile uyuşmaktadır.

Bu uyuşmanın tespit edildiğı katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Mesleki olarak ben eğer bunu yaptıysam, böyle bir birikimim varsa o zaman bunu bir şekilde faydaya dönüştürmem gerekiyor. Zaten mesleğimi yaparken bu bireysel olarak

işime yarıyor ve bir faydaya dönüşüyor. Ama toplumsal olarak da bu bir şekilde faydaya dönüşmesi lazım. Tabii aslında bu da bir paylaşım. (...) yardım etmeye, destek olmaya, yanında durmaya çalıştığımız kişilerle paylaşmaya çalışmak aslında. (...) Hem bireysel tarafı var hem de mesleki olarak eğer ben bunu biliyorsam paylaşmam gerekiyor, yani bir şey olması gerekmiyor.” (Psikolog 4)

“Öncelikle üzerine eğitim aldığım, çalıştığım, ilgi alanım olan konu zaten doğası itibariyle insanın travmatik yaşantısını, insanın ruh sağlığını, bir ruhsal travmanın yaratabileceği etkiyi ilgilendiriyor. Yani bu şöyle bir şey, iyi bir şefseniz muhtemelen çalıştığınız yer mutfak ya da restorandır. Birincisi eğitim aldığım alanda sonuna kadar etki edebileceğim bir alan olduğu için bu konuyla ilgileniyorum.” (Psikiyatrist 5)

“Mesleki olarak bu alanda çalışmaya yatkınım. Yani kendi kişisel meslek pratiğim de daha bireysel ve kitlesel travmalarla çalışıyorum.” (Psikiyatrist 4)

Psikolog 4, mesleki birikimini afetten etkilenenlerle paylaşarak sahip olduğu bilgi ve becerilerini faydaya dönüştürdüğünü ve gönüllü motivasyonu elde ettiğini ifade etmiştir. Bilgi ve becerilerini afetten etkilenenlere yardımcı olma amacıyla paylaşmanın zaruri olduğundan bahseden Psikolog 4 gibi Psikiyatrist 5 de mesleki yetkinliğinin afetlerden etkilenen kişilerin yaşamlarına olumlu etki edebileceğini savunarak gönüllü motivasyonunu aktarmıştır. Öte yandan Psikiyatrist 4 ise afet travmalarıyla çalışma yetkinliğinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olma motivasyonu sağladığından bahsetmiştir.

Öğrencilik dönemlerinden itibaren sivil toplum bilincine sahip olduğundan bahseden bir katılımcı ise afetten etkilenenlerin desteğe ihtiyacı olduğunu gördükçe bilgi ve becerilerini paylaşma motivasyonu ile gönüllü olduğunu aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Dernekle hep bir ilişkim vardı benim. STK'cı bir yapım vardır. Ben öğrenciyken de böyle bir STK'da çalışmışım. Mimarlar Odası'nda çalışmışım. Böyle ilişkim başladı. Sonra insanların ihtiyacını tabii görüyorsunuz. Oradaki kendinizdeki o potansiyeli, o bilgiyi aktarmanın gerektiğini fark ediyorsunuz. O bilgi alanıyla zaten haşır neşir olunca bu sadece size kalmamalı.” (Psikolog 3)

Bir başka katılımcı ise askeriye geçmişinin sağladığı kişisel yetkinliğinin afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olmasını motive ettiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Benim kişisel olarak askeriye geçmişim var. Psikolojiden önce harp okulunda okudum üç sene. Ondan sonra bırakıp harp okulunu psikolojiye geçtim. (...) oradan gelen bir

şey var. (...) yani kendimi hep sahada, krizde, afette olmaya biraz daha askeriyeinin sağladığı şeyle beraber daha yetkin hissettim galiba. Orası deneyimsel ve eğitimsel olarak da destekleyen bir kas gibiydi. O krizleri gördüğümde (...)sahaya daha kolay uyum sağladığım bir nokta oldu.” (Psikolog 5)

Psikolog 5, kriz ortamındaki deneyimlerinin afetlerin kriz yönetimi sürecinde başarı sağladığından bahsetmiştir. Katılımcının elde ettiği geçmiş deneyim, kendisine bilgi ve becerilerini paylaşma motivasyonu sağlamaktadır.

3.5.4. Mesleki Becerileri Geliştirme Motivasyonu

Afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmanın mesleki becerilere dolayısıyla kariyeri geliştirmeye sağladığı faydanın gönüllü motivasyonlarına etkisi araştırılmıştır.

Bu minvalde, afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmanın mesleki gelişimine katkı sağladığından bahseden katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Travmayla çalışmayı öğrendiğim bir yer oldu. Psikolojik ilk yardımı öğrendiğim bir yer oldu. Dolayısıyla bununla ilgili tez yapmak isteyen öğrencilerim olduğunda ya da bir bununla ilgili makale, yazı, ders anlatma gibi şeylerde etkisi oldu. Kendi mesleğiniz sadece hastanede odada ya da klinikte bir odada değil, sokakta, çadırda, kaldırımda yani bir ağacın altında da yapılabildiğiyle ilgili ya da ne yapabileceğimi görme anlamında hem esneklik kazandırdı hem de güçlendirdi diyebilirim.” (Psikolog 1)

“Saha hem kendi limitlerimize dair, hem de yapabileceklerimize dair çok büyük öğrenme alanı. Çoğu meslektaşı da sahada desteklemeyi kendi yolculuğum gibi görüyorum. O yüzden daha çok oradayım. Mesleki gelişimime kariyerime katkı sağlıyor. Bana göre terapist kimliğimin içinde tamamen şekillendirici. (...) çoğu zaman kriz durumları ya da sahacı gibi daha direktif daha dâhil bir yerde oluyorum.” (Psikolog 5)

“Muazzam bir katkısı var. Hızlı karar verme, hızlı eyleme geçme, farklı olasılıkları aynı anda gözden geçirebilme, bu tür yetenekleri çok artıran bir şey.” (Psikiyatrist 4)

“Mesleki gelişim anlamında tabii ki önemli. Çünkü insanla çalışıyorsunuz ve ne kadar çok insana dokunursanız o kadar da çok deneyiminiz artıyor. Bizim işimiz (...) statü elde etmekten ziyade kendi donanımınızı artırdığınız bir şey. (...) Mesela klinik travma çalışmakla, afet travması, afet alanında travma çalışmak başka bir şey. Klinikçiler bizi pek anlamazlar. Derler ki: ‘Siz nasıl müdahale ediyorsunuz?’. Biz müdahale etmiyoruz, biz psikososyal destek yapıyoruz.” (Psikolog 3)

Psikolog 1, afet sahasındaki çalışmalarda psikososyal desteğe yönelik yeni bilgi ve beceriler elde ettiğinden bahsederken mesleki olarak güçlendiğini ifade etmiştir. Afet sahasında elde ettiği bu bilgi ve becerileri öğrencileri ile paylaşarak onların akademik çalışmalarına katkı sağlamıştır. Psikolog 5, sağlayabileceği psikososyal destek hizmetlerinin çeşidini ve sınırını afetlerde tespit ederek mesleki beceri elde ettiğinden bahsetmiştir. Öte yandan katılımcının afetlerdeki deneyimi profesyonel iş yaşamındaki çalışma tarzını da olumlu yönde etkilemiştir. Benzer düşünceye sahip Psikiyatrist 4 ise afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde elde ettiği deneyim ile çalışma tarzının daha dinamik bir hâl aldığını ifade etmiştir. Psikolog 3 ise afetten etkilenen kişiler ile temas ettikçe mesleki becerisinin arttığından bahsetmiş olup afet bölgesindeki psikososyal destek hizmetlerinin klinik müdahale değil klinik anlamda semptomları azaltan ilk temas olduğunu ifade etmiştir.

Afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmanın kişilik özelliklerine katkı sağladığından bahsederek mesleki beceri elde ettiğini aşağıdaki gibi dolaylı olarak ifade etmiştir:

“Ben terapist olmaya karar verdiğimde hiçbir zaman sadece seans odasına terapist olmayı kendime böyle bir hedef olarak koymadım. Elbette ki oraya gelen hikâyeler (...) çok anlamlı ve (...) benim için çok değerli bir yerde duruyor. Ama gerçekten seans odasının dışına çıkmak ve sahada çalışmak insanı çok farklı bir yerden dönüştürdüğünü ve olgunlaştırdığını düşünüyorum (...) sahada olmanın çok farklı bir atmosferi var. Yani şartlar çok zor. Van'da eksi bilmem kaçta bir metre karın içinde çadırlarda yattık.”
(Psikolog 2)

Psikolog 2, mesleğini icra etmeye başlamadan evvel çalışmalarını sadece klinikte yürütmeyi değil sahada da yürütmeyi hedeflediğinden bahsetmiştir. Hedefleri doğrultusunda deneyimlediği afetlerde psikososyal destek çalışmalarının zor şartlar altında yürütülmüş olmasının kendisini olgunlaştırdığını vurgulamıştır.

Afetlerde psikososyal destek çalışmalarının öğretici olduğundan bahseden diğer iki katılımcı ise mesleki becerilerinin geliştiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Travma çalışmaları çok öğretici. Yani birincil bir motivasyon olarak öğrenme. Ay gideyim şurada bir afet öğreneyim gibi bir şey yok ama her gittiğim afetten de bir sürü şey öğrendim. Geriye dönüp baktığımda o da benim açımdan kazanç. Ama o zaman afete gönüllü gittiğimde öyle düşünmüyordum, mesleki bir sorumluluk olarak görüyordum.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

“Tükenmişliği de önüyor. Benim mottom devamlı yeni şeyler öğrenmek üzerinedir. (...) bu zamana kadar herhalde iki binli yıllardan beridir afet durumlarının büyük bir kısmı (...) yer aldım. Ama her afet durumu yeni bir durum. Yeni şeyler öğrendik. Kendinizi de ona göre hazırlamanız gerekiyor. (...) Benim için mesleki kariyerime, olumlu katkısının olduğunu düşünüyorum.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 5)

Sosyal Hizmet Uzmanı 4, mesleki sorumluluğu gereği afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katıldığını ifade ederken bu çalışmalarda mesleki becerilerinin geliştiğini dolayısıyla motivasyon sebeplerinden biri olduğundan bahsetmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 4 ile benzer düşünceye sahip olan Sosyal Hizmet Uzmanı 5, bu düşünceye ek olarak gelişen mesleki becerilerin “tükenmişliği” önlediğini ifade etmiştir.

Akademisyen bir katılımcı ise mesleki becerilerini afetlerde psikososyal destek çalışmaları vesilesiyle kullanarak saha deneyimi elde ettiğini ve hem kişisel hem mesleki becerilerinin geliştiğini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Daha önce yani ilk gitmeden önce böyle bir motivasyonla bunu yapmamıştım. (...) Kendimi ifade edebilme, başka şekillerde ifade edebilme alanı açmıştı ve kendimi tanıyabilme, geliştirebilme imkânı sunmuştu. Dolayısıyla da yeni motivasyonlarımdan biri bu (...) Kendinize, becerilerinize, yapabileceklerinize dair çok önemli katkısı oluyor. Bir de ben akademisyen olduğum için alandan uzaklaşabiliyorum zaman zaman. (...) Mesleki anlamda sosyal hizmet uzmanı rollerimi en çok kullandığım yerlerden biri oluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Sosyal Hizmet Uzmanı 2, psikososyal destek hizmetini sağladığı ilk afet deneyimini mesleki becerilerini geliştirme amacıyla gerçekleştirmediğini ancak afet sahasındaki bu deneyimin sonraki afet süreçlerinde motivasyon sebebi olduğunu ifade etmiştir.

Psikiyatrist 2 ise diğer katılımcıların aksine afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılım konusundaki gönüllü motivasyonları arasında mesleki becerilerini geliştirme beklentisinin olmadığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Bunu mesleki bir şey değil insani bir şey olarak hissediyorum ve dâhil oluyorum. Ama mesleğim tabii ki insanların duygularını, acılarını dinlemeye aşina olduğum bir meslek olduğu için (...) mutlaka bir şeyler katıyor, bir iz bırakıyor kaçınılmaz olarak. Ama ben öyle bir motivasyon peşinde değilim. Bunu okuyarak yapabilirim. (...) Daha çok akut

dönemde sayının yetişemediği bir çaresizlik olduğu durumda yapabileceğim kadar bir şeyi yapıp oradan ayrılmayı da tercih ediyorum.” (Psikiyatrist 2)

Psikiyatrist 2, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlarken afetten etkilenenlerle kurduğu iletişim nedeniyle duygusal olarak etkilendiğini ve bu kişilere yardım etme motivasyonuna sahip olduğunu ifade etmiştir. Katılımcı mesleki becerilerini geliştirme amacıyla gönüllü olmadığından ve istediği takdirde afet sahası dışında çeşitli yayınlarla mesleki becerilerini geliştirebileceğinden bahsetmiştir.

Bir başka katılımcı ise meslek örgütüne üye olmadan önce katıldığı ilk afette deneyim kazanma motivasyonuna sahip olduğu için psikososyal destek sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Van Depremi’nde ilk gittiğimde deprem sürecinde bir deneyim kazanmaktı amacım. O zaman çünkü örgütlü değildim.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Katılımcıların ifadelerine göre, katılımcıların çoğunluğunun afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın mesleki becerilerine katkısının olduğu ve gönüllü motivasyonu sağladığı ancak afetlerde gönüllü olma amacının olmadığı anlaşılmıştır. Öte yandan katılımcıların ifadelerindeki afetlerde bilgi ve becerileri geliştirme amacıyla gönüllü olma motivasyonu, kuramsal çerçevede incelenen yazarların gönüllülük motivasyonunun arka planındaki sebeplerle (Ellis, 1993; Stebbins, 1996, s. 216-217) örtüşmektedir. Ancak gönüllü olarak hizmet verilen yerde profesyonel iş imkânlarıyla karşılaşma fırsatı yakalamayı barındıran kariyer beklentisinin afetlerdeki psikososyal destek hizmetlerinde motivasyon sebebi olduğuna dair herhangi bir veri elde edilmemiştir.

3.5.5. Meslek Örgütünün Bir Parçası Olma Motivasyonu

Kuramsal çerçevede incelendiği üzere kişileri gönüllü olmaya yönelten sebeplerden biri de “bir gruba ait olma inancı”dır (Ardahan, 2016). Katılımcıların afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olma sebepleri tespit edilmeye çalışılırken meslek örgütüyle beraber bu hizmeti sağlamanın ve meslek örgütüne duyulan aidiyet duygusunun gönüllü motivasyonuna etkisi de araştırılmıştır.

Meslek örgütü çatısı altında afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın gönüllü motivasyonu nedeni olduğuna dair katılımcıların ifadeleri aşağıda incelenmiştir.

“Doksan dokuz depreminde derneğin depremin hemen sonrasında kurduğu gönüllü ekiplere katıldım. (...) Benim hayatım boyunca yaşadığım, duyduğum en büyük

depremlerden biriydi. (...) Ben de yardım edeyim üzerinden giden bir hareketti ama orada dernekle gitmiş olmak ve orada alanda yaşadıklarım (...) bir şeyler yapabileceğimi, bir ekip olarak çalışmanın önemini, derneğin orada bulunmasının değerini, mesleki olarak yapabileceğim bir şeyler olduğunu görmek harekete geçirdi sonraki afetlerdeki gönüllülüğümü.” (Psikolog 1)

“Örgüte olan bağlılığım... (...) Şu anda aram çok iyi olmayabilir ama ben burada olmaya devam ederim. (...) Yönetimler geçici, biz kalıcıyız. Yani yönetim gelir ve gider. (...) ama kimse bunun farkında değil galiba. (...) Biz bir konuşmada öyle söyledim: ‘Siz yönetilen ve yönetenler seçilen insanlarsınız, biz hep buradayız.’ Bu çalışma bizim çalışmamız. O yüzden ben sahiplenirim. Sahipleniciyimdir, bağlıyım yapılan o geleneğe ve çalışmaya. Bir ara ben de uzaklaştım. Çok yorulmuştum çünkü. (...) İnşili çıkışlı bir ilişki aslında ama buradayım yani şimdilik.” (Psikolog 3)

Psikolog 1, 1999 yılında yaşanan Marmara Depremi’ni yaşamı boyunca gördüğü en büyük afet olarak nitelendirirken meslek örgütünün psikososyal destek hizmeti sağlayan ekibinin bir parçası olarak bu afete gitmenin ve afet bölgesinde elde ettiği deneyimlerinin gönüllü motivasyonu sağladığından bahsetmiştir. Öte yandan meslek örgütünün afette sağladığı desteğin öneminin farkında olmasının sonraki gönüllülük motivasyonunu olumlu etkilediğini ifade etmiştir. Meslek örgütünün yönetimiyle iyi anlaşılmadığını ve bu durumun gönüllü motivasyonunu azalttığını vurgulayan Psikolog 3 ise meslek örgütünü aidiyet duygusuyla sahiplendiğini dolayısıyla meslek örgütünün psikososyal destek çalışmalarında istediği zaman yer alabileceğini ifade etmiştir. Bununla birlikte dernek yönetimlerinin seçimle geldiği için kalıcı olmadığını ancak gönüllülerin her zaman meslek örgütü çatısı altında var olacağını da ifade etmiştir.

Maddi, manevi, zamansal ve emek olarak bir bedel ödediğinden bahseden bir katılımcı afetlerdeki psikososyal destek hizmetlerinde sadece başkalarına yardım etmek için değil, manevi bir getirisi olduğu için gönüllü olduğunu vurgulamıştır. İdeolojisinin uymadığı ve kendisini ait hissetmediği bir gruba dâhil olmak istemeyen bu katılımcının kendini ait hissettiği meslek örgütüyle beraber afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın gönüllü motivasyonu sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Bir gruba ait hissetmek, belli bir grupla aynı hedefler, amaçlar için bir araya gelmek, kendini yakın hissetmek tabii ki güzel şeyler. Yani birlikte çalışmanın, paylaşmanın, (...) aynı öfkeleri yaşamamanın, aynı öfkeler için mücadele etmenin, birinin bunu senin

karşında değil de yanında olması ve aynı duyguları hissetmek güzel bir şey tabii ki. Türkiye Psikiyatri Derneğiyle beraber oraya gitmek afetlerde gönüllü olmamı teşvik ediyor. Türkiye Psikiyatri Derneği çatısında olmak zaten beni teşvik eden şeylerden biri.” (Psikiyatrist 3)

Psikiyatrist 3, aynı misyona ve vizyona sahip olduğu meslek örgütüyle beraber afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın kendisinin gönüllü olma sebepleri arasında yer aldığını ifade etmiştir. Bu ifade, Ardahan’ın (2016) gönüllü olma ve gönüllülüğü sürdürmeyi sağlayan motivasyon maddeleri arasında yer verdiği “onayladığım bir misyonu desteklemek için” ve “onayladığım bir misyonun parçası olmak için” maddelerini destekler niteliktedir.

Meslek örgütü çatısı altında ekip olarak çalışmanın afetlerde psikososyal destek hizmeti yürütürken gönüllü motivasyonu sağladığına ilişkin katılımcıların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“Bir yerde ruhsal boyutları olan bir şeyler oluyor ve dernekle beraber hareket ettiğimizde daha güçlüyüz. Sesimizi, duyduklarımızı daha birleştirip anlıyoruz ve bu anladıklarımızla yön verebiliyoruz. İhtiyaç analizi, bilgilendirme, hat, yönlendirme açısından tabii ki dernekle hareket etmek motive ediyor.” (Psikiyatrist 2)

“Bir örnek vereyim, bir çocuk ergen psikiyatri uzmanı bir arkadaşımız aynı afet döneminde Muğla’ya gelip yardımcı olmak istedi. Ben özellikle dernek bünyesine davet ettiğimde ‘O sizin derneğiniz.’ gibi bir cevapla karşılaştım. Bana çok tuhaf geldi. Çünkü bizim dernek çocuk psikiyatristlerini de bünyesinde barındırır. (...) O çocuk psikiyatristi olan arkadaş örgütlenmenin dışında kalan bir gönüllüydü ve yaptıkları tek şey iki üç gün bir köye gidip kahvede oturup dördüncü günü ‘Sizin gelmenize gerek yok ki zaten, bir de üstüne çay yapıyoruz size!’ gibi bir tepkiyle karşılaşmışlar. Örgütsüz bir gönüllü olmak çoğunlukla külfet olmak gibi bir şey oluyor. Ya da işte etkisiz eleman olmak gibi oluyor. Bizim derneğimiz özelinde de ben bunun iyi yönetildiğini düşünüyorum.” (Psikiyatrist 5)

Psikiyatrist 2, afetlerde psikososyal destek hizmetlerini meslek örgütüyle beraber yürütmenin daha güçlü olmalarını sağladığından ve meslek örgütünün koordinasyon konusunda kolaylık sağlamasının kendisini motive ettiğinden bahsetmiştir. Psikiyatrist 5 ise afetlerde meslek örgütüyle beraber daha etkili psikososyal destek hizmeti sağlandığından bahsetmiştir. Aynı zamanda bu katılımcı bireysel olarak afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamaya çalışan gönüllülerin zamanlarını boşa harcayarak afetten etkilenen bölge insanlarına faydalı

olmaktan ziyade yük olduğunu deneyimlediği bir örnek ile ifade ederek örgüt ile beraber hizmet vermenin önemini vurgulamıştır.

Meslek örgütünün gönüllü sayısının yetersiz olduğunu belirten bir katılımcı meslek örgütünün güçlendirilmesi amacıyla afetlerde yer aldığını ve bu durumun gönüllü motivasyonu sağladığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Şimdi bir afet olsa tekrar gönüllü olurum. Bu meslek örgütü içerisinde yer alma ihtiyacından, duygusundan kaynaklanan bir yapı. Biliyorum meslek örgütünün de gönüllüye ihtiyacı var. Meslek örgütünü güçlendirmek için de afetlerde yer alıyorum. Biliyorum ki gönüllü sayısı çok az oluyor.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 3)

Diğer katılımcılar ise meslek örgütüne ait hissetmenin gönüllü motivasyonu sağladığını fakat gönüllü olma sebebi olmadığını aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Sonuçta dernekle birlikte gidiliyor ama hiç kimse dernek için gitmiyor. Herkes dernek olmasa da bir şekilde yapacak bu işi. Ama dernekle yapıyor olmayı tercih ediyorum. Çünkü zaten benim meslek derneğim, ait olduğum, ait hissettiğim, ait hissetmek istediğim yer orası. O yüzden dernekle yapıyor olmak zaten birinci tercih. Ama o dernek olmadığını varsaysak bile ben zaten yapacağım bu işi. Çok insan öyle zaten. Alanda çalışan ya da gönüllülük yapan meslektaşlarımın çoğu böyle.” (Psikolog 4)

“Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği çatısı altında gidiyor olmaktan gerçekten mutluluk ve gurur duyarım ama (...) aynı zamanda desteklendiğimi bileceğim kişilerle gitmeyi tercih ederim. Çünkü tanımadığım, bilmediğim birileriyle o alanda olmak başka, aynı geçmişe sahip mesleki anlamda kişilerle bağlantı kurarak, birbirinizi destekleyerek ve dayanışarak gittiğiniz yerde olmak farklı. Dolayısıyla yine başka bir örgüt çatısı altında gitsem de orayı da isterim. Ama bireysel olarak gitme konusu biraz nereye gittiğimi, ne için gittiğimi bilemediğim için tereddütte bırakır beni.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 2)

Psikolog 4, meslek örgütüyle afet bölgesine giden gönüllülerin meslek örgütü için gitmediğini iddia etmiştir. Bu iddiadaki amaç gönüllülerin afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlama isteğinin hayli yüksek olduğunu vurgulamaktır. Öte yandan gönüllülerin psikososyal destek hizmetlerine bireysel katılım sağlamak yerine kendilerini ait hissettiği meslek örgütüyle katılmayı tercih ettiğini ifade etmiştir. Sosyal Hizmet Uzmanı 2 de benzer şekilde meslek örgütüyle afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamayı tercih ettiğinden bahsetmiştir.

Bununla birlikte meslek örgütü olmasa dahi bireysel olarak bu hizmeti sağlamak yerine herhangi bir örgütle dayanışma halinde çalışmayı tercih ettiğini ifade etmiştir.

Bir başka katılımcı, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlarken maddi kazanç elde etme amacının olmadığını ve meslek örgütü çatısı altında katılım sağlamayı daha anlamlı bulduğunu aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

“Ben çoğunlukla TPD kimliğimle orada olmaya çalıştım. Kuruma da teklif geldi bir şirketten. (...) Afet çünkü kişisel inandığım noktada, durduğum yerde üstünden para kazanacağımız bir yer değil. (...) Bir felaketin karşılığında kendi merkezimizi doldurmaktansa bir maddi kaynak da varsa bunu TPD'ye aktarıp en azından TPD'nin yapıyor olması ve meslektaşlara sahaya dönük yapıyor olmasını daha anlamlı buluyorum. Etik olarak da bana afetten para kazanmak phanatical geliyor. O yüzden bunu ticari bir halden nonprofit hale getirme eğilimim oldu.” (Psikolog 5)

Psikolog 5, afetlerde psikososyal destek çalışmaları yürütmesi için çeşitli organizasyonlardan finansal destek karşılığında teklif geldiğini fakat afetlerdeki çalışmalarını gönüllülük üzerinden yürütmek istediği için meslek örgütüyle beraber hizmet sağlamayı etik açıdan daha uygun gördüğünü ifade etmiştir.

Meslek örgütüne aidiyet hissettiğinden fakat meslek örgütüyle beraber afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamanın gönüllü motivasyonunu artırmadığından bahseden katılımcının ifadesi aşağıdaki gibidir:

“Bence zaten SHUDER'in orada olmaması gerekiyordu. Bu iş gönüllülükle yapılabilecek bir iş değil. Şöyle bir örnek vereyim. Soma Maden Kazası'nın ardından (...) hâlihazırdaki psikososyal hizmetleri raporlamak için gittik oraya. Yani ‘aman gidelim destek verelim’ diye gitmedik. Bu benim işim değil (...) sivil toplum birincil olarak bu işin sorumluluğunu alamaz. O yüzden SHUDER'le gitmek benim için çok heyecan verici bir şey değildi. (...) Ama tabii ki meslek örgütümde bir şey yapmak mutluluk verir, aidiyetim var meslek örgütüme karşı.” (Sosyal Hizmet Uzmanı 4)

Sosyal Hizmet Uzmanı 4, Soma Maden Faciası yaşandığında bu bölgede rapor hazırlama görevinin kendisine verildiğini fakat sivil toplum kuruluşlarının bu işte yetkinliği olmadığı için birincil paydaş olamayacağını ifade etmiştir. Dolayısıyla katılımcı sivil toplum kuruluşlarının afetlerde yer almaması gerektiğini savunmaktadır.

Katılımcıların ifadeleri incelendiği üzere gönüllülerin “meslek örgütünün bir parçası olma”²⁵ (Ardahan, 2016) veya “bir gruba ait olma inancı” (Stebbins, 1996, s. 216-217) motivasyonu da afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılım sağladığı görülmüştür. Bu motivasyonları sağlayan etkenler ise meslek örgütünün afetlerde sunduğu hizmetler sonucu elde ettiği başarılarla tanıklık edilmesi, meslek örgütüne beslenen aidiyet duygusu, onaylanan bir misyonun desteklenmesi ve meslek örgütünün gönüllü sayısına katkı sağlayarak örgütü güçlendirme önceliğidir. Etik olarak afet üzerinden para kazanmayı uygun bulmayan bir katılımcı afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin hem gönüllülük esasıyla hem de meslek örgütü ile birlikte sağlanması gerektiğini savunmaktadır. Kuramsal çerçevede incelenen gönüllülük tanımlarının ortak özellikleri arasında yer alan “gönüllülüğün ücret karşılığında yapılmaması” afet üzerinden para kazanmayı uygun bulmayan bu katılımcının etik kuralı ile örtüşmektedir. Öte yandan mülakat yapılan diğer katılımcılar da afetlerde gönüllü oldukları süreçte herhangi bir maddi karşılık beklentisiyle hizmet sağladığını ifade etmemiştir.

Bunlara ilaveten meslek örgütünün ekip çalışmalarında başarı elde etmesi ve koordinasyonu sağlayarak etkin hizmet sunması da gönüllülerin meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmetlerine katılım sebepleri arasında görülmüştür. Öte yandan bu hizmetlere meslek örgütü dışında bireysel katılım sağlandığında afetten etkilenenlere fayda sağlamaktan ziyade külfet olduğu da ifade edilmiştir.

Başka bir katılımcının ifadesine göre meslek örgütüne ait hissedilse dahi afetlerde psikososyal destek hizmetlerine meslek örgütü için katılım sağlanmamaktadır. Bu düşünceye benzer başka bir katılımcının ifadesi ise meslek örgütü olmasa da afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlanacağı fakat bireysel katılım yerine tanıdık kişilerle dayanışma içinde katılmanın tercih edildiğidir. Burada da gönüllülüğün temelinde var olan birlik, beraberlik, dayanışma ve güven duygusu ortaya çıkmaktadır. Öte yandan afetlerde psikososyal destek hizmetleri söz konusu olduğunda her ne kadar meslek örgütü çatısı altında faaliyetlerde bulunmak tercih edilse de önceliğin gönüllü olarak hizmet sağlayabilmek olduğu görülmüştür.

²⁵“X102-Onayladığım bir misyonun parçası olmak için” (bkz. EK 2).

4. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışması kapsamında afetlerde meslek örgütüne mensup ruh sağlığı çalışanlarının psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olma motivasyonlarını sağlayan etkenler anlaşılmaya çalışılarak sürdürülebilir gönüllü kapasitesi tespit edilmeye çalışılmıştır. Afetlerde meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmeti sağlayan ruh sağlığı çalışanlarının deneyimlerinin derinlemesine incelenmesi, yabancı ülkelerdeki derneklerin gönüllü yönetimi ve alanyazın incelemeleri sonucunda oluşturulan temalar kapsamında gerçekleştirilmiştir. Bu temalar bulgular kısmında araştırmaya katılan gönüllülerin ifadeleriyle örneklendirilmiştir.

Bu bölümde elde edilen bulguların belirlenen temalar altında alanyazındaki mevcut bilgiler neticesinde tartışılması ve benzer alanda çalışma yürütecek kişiler ve/veya uygulamacılara yönelik öneriler sunulması amaçlanmaktadır.

Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri:

Araştırmaya katılan gönüllüler seçilirken cinsiyet dağılımı eşit düzeyde tutulduğu için gönüllülerin cinsiyetlerine göre motivasyonları yorumlanamamıştır. Buna ilaveten katılımcıların yaş çeşitliliği de söz konusudur ve bu durumda gönüllülerin yaş aralıklarının gönüllü motivasyonunu etkilemediği düşünülmektedir.

Gönüllülerin medeni durumlarına bakıldığı üzere çoğunluğun evli olduğu bilgisine ulaşılmıştır ve bu evli olanlardan bir kişi hariç diğer katılımcılar afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde halen gönüllü olmaktadır. Bu durumda kişisel tercihlerde farklılık olması göz önünde bulundurulduğundan evli olmanın afetlerde gönüllü olmayı engellemediği genellemesi yapılamamaktadır.

Katılımcıların tamamı bir işte çalıştığını ve katılımcıların çoğu gelirlerinin yeterli olduğunu belirtmiştir. Afetlerde gönüllü oldukları süreçlerde de katılımcıların çoğunun bir işte çalıştığı bilgisine erişilmiştir. Bu durumda maddi kaygı yaşamayan katılımcıların gönüllü motivasyonuna sahip olduğu söylenebilir.

Meslek Örgütlerinin Afetlerdeki Gönüllü Yönetimi:

İncelenen yabancı sivil toplum kuruluşlarının gönüllülükle ilgili politika veya plana sahip olması gönüllü yönetiminde etkili bir alt yapı kurulmasını sağlamaktadır. Bu politika veya plan sayesinde kurumun benimsediği yaklaşımlar netleşmekte; hem gönüllülerin hem de kurumun görev, yetki ve sorumlulukları belirlenerek iki tarafın da hakları koruma altına alınmaktadır. Hakların koruma altına alınmış olması ise gönüllülüğü teşvik eden bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaya konu olan meslek örgütleri gönüllülükle ilgili detaylı bir yazılı düzenlemeye sahip değildir. Ancak bu düzenlemenin olmayışı gönüllülerin afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmasına engel teşkil etmemektedir. Öte yandan afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllülüğün sürekliliği için meslek örgütünün faaliyet gösteren biriminin bir yönetmeliğe sahip olması gerektiği belirtilmiştir.

Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllülere erişimin en hızlı seviyede gerçekleşmesi için gönüllü olması muhtemel kişilerin yer aldığı bir veri tabanına sahip olunması gerekmektedir. Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin gönüllülere ait verilerin kayıtlı olduğu ve sürekli güncellendiği bir sisteminin mevcut olmasına rağmen çalışmalara katılan gönüllü sayısının yetersiz olduğu ve genelde aynı kişilerden oluştuğu görülmüştür. Gönüllü sayısındaki bu yetersizliğin, afetlerde gönüllü olan ruh sağlığı çalışanlarının iş yükünde artış yaşanmasına ve yalnızlık hissine kapılmasına sebebiyet vermesi nedeniyle gönüllülerin tükenmesine yol açtığı ifade edilmiştir. Afetlerde gönüllü katılımında yetersizlik yaşansa da tecrübeli gönüllülerin yeni gönüllülere deneyimlerini aktarması kurumsal hafızaya destek sağlamaktadır. Bu da uzun yıllar afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan meslek örgütlerinin gönüllü sayısı az olsa bile kurum hafızasının kök salmasına olanak tanımaktadır.

Alanyazında birçok araştırmada ve yabancı STK'larda görüldüğü üzere nitelikli bir gönüllü yönetimi için gönüllülere erişim, iş ve görev tanımı, oryantasyon, eğitim, süpervizyon, performans değerlendirme, geri bildirim ve gönüllülerin motivasyonunu sağlama yöntemi aşamalarının olması gerekmektedir. Araştırmaya dâhil edilen meslek örgütlerinin gönüllü yönetimi alanyazındaki aşamalar dikkate alınarak incelenmiştir.

Katılımcıların ifadelerine göre WhatsApp uygulaması, e-posta ve sosyal medya aracılığı ile gönüllülere erişildiği ve diğerlerine nazaran daha hızlı erişim sağlamaya olanak tanıyan WhatsApp uygulamasının en çok tercih edilen ulaşım aracı olduğu görülmüştür. Afetlerde gönüllü olacak ruh sağlığı çalışanlarının deneyimli olma durumu ve mesleki becerilerine uygunluğu gözetilerek müsait oldukları zaman aralıklarına göre görev dağılımı yapılmaktadır. Şayet gönüllü sayısında yetersizlik söz konusu ise afet bölgesindeki çalışmalar süpervizyon

desteği sağlanarak yürütülmektedir. Ancak yeterli donanımı haiz olmayan gönüllülerin afet bölgesinde görevlendirilmesini ve gönüllü olma kriterlerinin belirsizliğini eleştiren katılımcılar da olmuştur.

Yeni tip Korona virüsü salgın dönemi ile beraber teknoloji sadece haberleşme aracı olarak kullanılmaktan ziyade evrimii ortamda işleri yürütmek için bir araya gelme amacıyla da kullanılmaktadır. Ancak gönüllülerin katılımını artırmaya yönelik hem fiziksel hem evrimii ortam sağlanmaya çalışılsa da değişen yaşam koşulları sebebiyle bazı gönüllülerin afetlerde psikososyal destek çalışmalarına katılımlarında sürekliliğin sağlanamadığı görülmüştür. Bu durumda gönüllülerle rutin olarak iletişimde kalınmasının, gönüllülerin yaşam koşullarındaki değişikliklerin takip edilerek katılım sağlayamayan gönüllülerin yerine yeni gönüllülerin zaman kaybetmeden bulunmasına olanak tanıyacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin afetlerde gönüllülere ulaşmayı sağlayan, gönüllülerin psikososyal destek çalışmalarını planlayan ve gönüllülerin ihtiyaçlarını giderme amacıyla gerekli koordinasyonu gerçekleştiren gönüllü koordinatörü mevcuttur. Gönüllü koordinatörü afet bölgesindeki durumu tespit ettikten sonra gönüllülere gerekli oryantasyonu sağlamaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer ruh sağlığı çalışanlarından farklı olarak kamuda çalışıyor olması veya kamuda çalışan yakın arkadaşlarının olması afet bölgesine yönelik ihtiyaçların tespitinde hız ve doğru bilgi edinme konusunda avantaj sağlamaktadır.

Oryantasyon programı uygulanırken afet bölgesine belirli süreyle ve sırayla gidecek olan ekiplerin birbiriyle karşılaşması planlanarak ilk oryantasyonun eski ekipten alınması sağlanmaktadır. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda meslek örgütlerinin eğitim ve süpervizyon sürecinin yeterli olduğu görülmüştür. Ancak eğitimlerin çoğunlukla afet olmadan düzenlenmesi yerine afet zamanlarında düzenlendiği dolayısıyla afete hazırlıklı olma konusunda aksaklıklar yaşanmasına sebep olduğu belirtilmiştir. Öte yandan gönüllülere sağlanan eğitimlerden sonra gönüllülerin hizmete devam etmemesi yeni gönüllülerin tekrar eğitime alınarak hem zaman hem enerji kaybı yaşanarak iş tekrarına sebebiyet vermektedir.

Katılımcılar, meslek örgütlerine geri bildirimde bulunduklarını ancak bu geri bildirimlerin değerlendirme konusunda yetersiz kaldığını belirtmiştir. Geri bildirimler dikkate alınarak meslek örgütünün aksiyon almamasının bir süre sonra gönüllülerin geri bildirim sistemini kullanmamasına sebep olabileceği düşünülmektedir. Geri bildirim sisteminin etkin biçimde kullanılarak eksiklerin giderilmesinde fırsat yaratacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Meslek örgütleri gönüllüleri bir araya getiren yemekli toplantı, gönüllülere teşekkür etme, katılım belgesi ve rozet takdim etme gibi gönüllülerin motivasyonunu destekleyici girişimlerde zaman zaman bulunmaktadır. Gönüllüler meslek örgütlerinin bu uygulamaları olmasa da gönüllü olmaktadır fakat gönüllülerin sağladığı emeklerin görüldüğünü temsil eden bu yöntemler gönüllülerin meslek örgütüne aidiyet hissetmesini sağlayarak motivasyon oluşturmaktadır.

Kurum İçi Koordinasyon ve Ekip İletişimi:

Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinin tamamının genel merkez haricinde şubeleri mevcuttur. Katılımcılar ise genel merkez ile şubelerin koordinasyon sisteminin zayıf ve yetki sınırlarının belirsiz olduğunu ifade etmiştir. Koordinasyon sistemindeki bu zayıflık ve şube ile genel merkezin yetki sınırlarındaki belirsizlik afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin yürütülmesinde aksaklıklara sebep olmakta, dolayısıyla gönüllülerin motivasyonlarında düşüş yaşanmaktadır.

Koordinasyondaki zayıflığın aksine afet bölgesinde gönüllüler arasındaki birlik, beraberlik ve dayanışmanın kuvvetli oluşu psikososyal destek hizmetlerinin daha kolay yürütülmesini sağlamaktadır ve gönüllülerin motivasyonunu artırmaktadır. Öte yandan gönüllüler ekip ruhuyla bir araya gelerek samimi arkadaşlık ilişkileri kurmakta, kendilerini güvende hissetmekte ve duygu paylaşımı sağlayarak akran desteği görmektedir. Bu kazanımlar ise afet bölgesinin zorlu koşullarının üstesinden gelmeyi sağlayan ekip ruhunu güçlü tutmaktadır.

Kurumlararası Koordinasyon ve Bürokratik İşleyiş:

Gönüllülükle ilgili genel kapsayıcılığı olan yasal düzenlemeye sahip ülkelerdeki sivil toplum kuruluşları da hem gönüllüleri hem de kurumu koruyucu yazılı düzenlemelere sahiptir. Türkiye’de gönüllülükle ilgili genel kapsayıcılığı olan bir yasal düzenleme mevcut değildir. Kamu kurum ve kuruluşları kendi bünyesinde gönüllülikle ilgili yönetmelik, yönerge veya politika belgesi hazırlamıştır ancak bu kurum içi düzenlemeler sivil toplum kuruluşlarındaki gönüllülüğe etki etmemektedir. Bu düzenlemelere nazaran daha genelleyici bir düzenlemeyi hedefleyen On Birinci Kalkınma Planı’nda ise sivil toplum ve gönüllülük alanını içeren ve bu alanı güçlendiren bir yapılanma planlanmıştır ancak bu planın kapsayıcı olarak hayata geçirildiğine dair verilere ulaşılamamıştır.

AFAD (2023) tarafından hazırlanan “AFAD Gönüllülüğüne İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönerge” ise AFAD gönüllülerini kapsamaktadır ancak psikososyal destek

hizmetlerine katılım sağlayacak gönüllüleri kapsamamaktadır. Öte yandan Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin koordinasyonundan sorumlu ana çözüm ortağı olan T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ise gönüllülük hakkında tanım veya düzenleme yapmamıştır fakat afetlerde psikososyal destek hizmetlerine destek çözüm ortağı olarak katılabilecek STK'ların akredite edilmesine yönelik koşulları ve süreçleri düzenleyen bir kılavuza sahiptir. Katılımcılar, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayacak STK'ların akredite edilmesi konusunda hem olumlu hem de olumsuz yorumlarda bulunmuştur. Katılımcıların bir kısmı afet bölgesinde sağlanan psikososyal destek hizmetinin belli kaideler etrafında gerçekleştirilmesi gerektiğini savunurken bir kısım katılımcı da STK'ların akredite edilme şartının bu çalışmalara katılımı ve işleyişi zorlaştırdığını belirtmiştir. STK'ların akredite edilme prosedürlerinin karmaşık ve yorucu olması gönüllülerin motivasyonunu kırmaktadır.

Afetlerde hizmet tekrarını engellemek ve çalışmaları daha etkin yürütmek için kurumlar koordineli hareket etmelidir. Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB) ve Psikososyal Dayanışma Ağı (PSDA) yapılanması afetlerde sivil toplum kuruluşlarının sağladığı hizmetlerin koordineli yürütülmesini sağlamıştır. İş bölümünün sağlandığı bu yapılanmalardan biri dağılınca farklı bir yapılanma kurulmasına ihtiyaç duyulmuştur. Çünkü büyük çaplı afetlerde kurumların tek başına müdahale etmesi hizmetin yetersiz kalmasıyla sonuçlanmaktadır. Katılımcılar da bu yapılanmalar sayesinde hızlı, işlevsel, sistemli, dayanışmacı ve rahat koordinasyon sağlandığını belirtmiş dolayısıyla motivasyonlarının olumlu etkilendiği gözlemlenmiştir.

TAMP genel olarak incelendiği üzere hizmet yapılanması dayanışmacı ve çok paydaşlı bir yönetimi benimsemektedir. TAMP'ın temel normları gereği ana çözüm ortaklarının yanında destek çözüm ortaklarının yer aldığı bir yapılanma ile kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının işbirliği içinde çalışması vurgulanmıştır. Ancak katılımcıların belirttiği üzere afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarında kamu yapılanması çoğunlukla kendisinin gerekli hizmeti sağlayabilecek kapasiteye sahip olduğunu savunmaktadır ve STK'ların çalışmasına izin vermemektedir. Türkiye'de merkeziyetçiliğin hâkim olduğu bir yapılanma söz konusu olduğu için işleyişin çok aktörlü bir yapıya evrilmesinin zaman alacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Katılımcıların ifadelerinde dikkat çeken bir diğer konu ise politik sebeplerden kaynaklı bürokratik engellerle karşılaşılmasıdır. Afet bölgesinde psikososyal destek hizmetlerine

katılmak isteyen gönüllülerin geri çevrilme sebebinin afet bölgesinde kamunun politik endişeler duyması olduğu belirtilmiştir. Müdahale aşamasındaki kapasite yetersizliğinin gün yüzüne çıkmasını engelleme amacı güdüldüğü ve afet bölgesinden bilgi çıkışının engellendiği belirtilmiştir. Bu konuyu “*bir afette yaşam öncelikliken bizim ülkemizde afette politik stabilite öncelikli*” sözü ile özetlemek mümkündür. Kamunun bu engellemelerinin gönüllülerin motivasyonlarını aşağı çektiği gözlemlenmiştir.

Öte yandan kendi ideolojisinin kamunun ideolojisiyle uymaması sebebiyle afet bölgesinde psikososyal destek çalışmalarını meslek örgütü çatısı altında yürütmeyi tercih eden katılımcılar mevcuttur. Gönüllü ile devletin siyasi zeminde ayrışması sebebiyle işbirliğinde temsiliyet seçiminde kopukluk yaşanmaktadır. Devlet ile gönüllü arasındaki siyasi kutuplaşma işbirliğini engellediği gibi gönüllülerin motivasyonunu da düşürmektedir. Bu noktada afet bölgesinde gönüllü hizmet vermek isteyen kamu çalışanlarının bakanlık tarafından akredite edilmiş olan kurumların bünyesinde çalışmasına izin verilirse daha çok gönüllüye ulaşılabileceği düşünülmektedir.

Afet yaşamış olan toplumun kültürünün tespit edilmemesi, kamu kurumlarının kendi aralarındaki ve STK’lar arasındaki koordinasyonsuzluk sebebiyle afetten etkilenenlere yinelenen hizmetin ulaşması ya da hizmetlerin ulaşmaması gönüllülerin deneyimledikleri aksaklıklardır ve bu aksaklıkların giderilme isteği kendilerinin gönüllü olma motivasyonunu artırmaktadır.

Ruh Sağlığı Çalışanlarının Gönüllü Olma Motivasyonları:

Alanyazındaki çalışmalarda görüldüğü üzere gönüllü olmayı tetikleyen birçok etmen mevcuttur. Bu tez kapsamında görüşülen gönüllülerin afetlerde psikososyal destek hizmetlerindeki gönüllü olma motivasyonlarının arasında *başkasına yardım etme* (Stebbins, 1992; Ellis, 1993; Clary ve diğerleri, 1998; Ardahan, 2016), *bilgi ve becerileri paylaşma ve kullanabilme* (Ardahan, 2016; Clary ve diğerleri 1998, s. 1517-1518; Stebbins, 1996, s. 216-217), *mesleki becerilerini geliştirme* (Ellis, 1993; Stebbins, 1996, s. 216-217) ve *meslek örgütünün bir parçası olma / bir gruba ait olma inancı* (Ardahan, 2016; Stebbins, 1996, s. 216-217) bulunmaktadır ve bu bulgular kuramsal çerçevedeki “gönüllü motivasyonu” başlığı altında incelenen alanyazındaki çalışmaları destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılan gönüllülerden bir kişi haricinde diğer gönüllülerin afetlerde gönüllü olma sebebi olarak başkalarına yardım etme motivasyonunun temel motivasyon olduğu dikkat çekmektedir. Afetlerden etkilenen insanların yaşadığı acılara kayıtsız kalamama durumu

gönüllü motivasyonunu sağlayan etmendir. Afetlerde yalnızca psikososyal destek hizmetlerinde değil başka alanlarda da afetten etkilenenlere yardım etme isteği mesleki sorumluluğun da ötesinde insani özelliklerin bir sonucudur. Öte yandan afetten etkilenen kişilerin psikososyal destek hizmetlerine erişebilmesinin temel insan hakkı olduğu bilinci ile incinebilir grupların daha çok hak kaybına uğradığının geçmiş çalışmalarda gözlemlenmiş olması ideolojik anlamda gönüllü motivasyonu sağlamaktadır. Gönüllülerin daha önceki hizmet sağlanan afetlerde yardımların afetten etkilenen herkese ulaşmadığı gibi eşit de dağıtılmadığına şahit olması afetlerde gönüllü olma motivasyonu sağlamaktadır. Bir diğer motivasyon nedeni ise gönüllülerin afetten etkilenen kişilerin minnet duygularıyla karşılaşmasıdır. Bu duyguyla karşılaşan gönüllülerin afetten etkilenenlere fayda sağladığını görmesi onları afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olmaya teşvik etmektedir.

Afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılan gönüllü sayısındaki yetersizlik de katılımcıların gönüllü olma sebepleri arasında yer almaktadır. Bu noktada daha çok mesleki sorumluluk ve görev bilinci gönüllülüğü tetikleyici sebepler arasında sayılmaktadır.

Görüşmeye katılan gönüllüler bilgi ve becerileri paylaşma ve kullanabilme motivasyonu ile afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katıldığını belirtmiştir. Gönüllülerin sahip olduğu bilgi ve becerilerin başkalarına yardım etme amacıyla faydaya dönüşmesi gönüllü motivasyonu sağlamaktadır.

Araştırmaya katılan gönüllülerin bir kısmı da mesleki becerilerini geliştirme motivasyonu ile afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katıldığını belirtmiştir. Afetlerde psikososyal destek hizmetleri gönüllülerin yeni bilgi ve beceriler elde etmesini sağlamaktadır. Elde edilen bu bilgi ve beceriler hem başkalarıyla paylaşılarak bu kişilere katkı sağlamakta hem de gönüllülerin çalışma tarzlarını dinamik yönde şekillendirmektedir. Öte yandan afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde elde edilen deneyim gönüllülerin mesleki becerilerinde olduğu gibi kişilik özelliklerinde de geliştirici bir etki yaratmaktadır. Ancak araştırmaya katılan gönüllüler mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme amacıyla afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılmadığını belirtmiştir. Son olarak, araştırmaya katılan gönüllüler afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılırken kariyer beklentisinin gönüllü motivasyonu sağlayan bir etken olmadığını paylaşmıştır.

Yapılan diğer araştırmalarda “bir gruba ait olma inancı” kişilerin gönüllü motivasyonunu destekler niteliktedir (Stebbins, 1996, s. 216-217). Bu minvalde araştırmaya katılan gönüllülerin bir kısmının meslek örgütünün bir parçası olma motivasyonu ile afetlerde

psikososyal destek hizmetlerine katılım sağladığı görülmüştür. Görüşmelere katılan gönüllülerin bir kısmı ise meslek örgütü çatısı altında ekip halinde çalışmanın motivasyonu artırdığını belirtmiştir. Meslek örgütüyle beraber hizmet sağlamak gönüllülerin kendini daha güçlü ve güvende hissetmesini sağlamaktadır. Bununla beraber meslek örgütü bünyesinde düzenlenen hizmetlerin daha etkin ve koordineli olduğu belirtilmiştir.

Öte yandan meslek örgütünün yönetimiyle iyi anlaşılmayan gönüllüler meslek örgütüne beslediği aidiyet duygusu ile meslek örgütü çatısı altında afetlerde hizmet sunmaya yönelik gönüllü motivasyonuna sahiptir. Meslek örgütüne beslenen aidiyet duygusuyla beraber gönüllülerin misyon ve vizyonunun meslek örgütünün misyon ve vizyonu ile benzer olması da gönüllülerin afetlerde psikososyal destek hizmetlerine katılımında motivasyon sağlamaktadır. Gönüllüler ile kurumun misyon ve vizyonunun uyuşmadığı bir yapılanmada gönüllülerin motivasyonunda azalma yaşanarak gönüllülük hizmetlerinin süresinde kısalma yaşanacağı düşünülmektedir.

Meslek örgütüyle beraber gönüllü faaliyetlere katılmanın motivasyon sağlamasındaki diğer etkenler ise etik açıdan meslek örgütüyle afet alanında yer almanın uygun olduğunun düşünülmesidir. Bunun dışında bazı katılımcılar meslek örgütüyle beraber afet bölgesinde hizmet sağlamanın motivasyonu artırmadığını, meslek örgütü olmasa da gönüllü olarak afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayacağını ifade etmiştir.

Araştırmaya katılan gönüllülerin bir diğer motivasyon sebebi de kendisinin veya yakınının afet yaşamış olma durumudur. Kendisi veya yakınının afet yaşamış olmasının afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllülük motivasyonu sağladığı ve sağlamadığı şeklindeki iki farklı fikir de katılımcılar tarafından paylaşılmıştır. Bu sebeple afet yaşamış olmasının gönüllü motivasyonu sağladığına dair net bir yorum yapılamamaktadır. Ancak gönüllülerin afet yaşamadığı halde afet yaşayan danışanlarla kurulan bağ sebebiyle gönüllü motivasyonu sağlandığı görülmüştür.

Genel olarak toparlamak gerekirse, ruh sağlığı çalışanlarının afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde meslek örgütü çatısı altında gönüllü olmalarının temelinde insana yardım etme arzusu yer almaktadır. Afetlerde meslek örgütü çatısı altında psikososyal destek hizmeti sağlamanın motivasyon temelleri her ne kadar yukarıda sıralanan sebepler olsa da kurum içi gönüllü yönetiminin her aşamasının iyi organize edilmesi ve afet bölgesinde kamu ile diğer kurumlararası sağlanan işbirliğinin destekleyici nitelikte olması, zor şartlar altında hizmet

sağlayan gönüllünün motivasyonunu yüksek tutmasına olanak tanıyacak ve sürdürülebilir gönüllü kapasitesinin gelişmesini sağlayacaktır.

Bu tez çalışmasında elde edilen bulgular ve sonuçlar çerçevesinde benzer alanda çalışma yürütecek olan kişiler ve/veya uygulamacılara yönelik öneriler ise aşağıda sıralanmıştır:

- Gönüllülük kapsamında yasa, ulusal politika, plan ve stratejileri bulunan ülkelerde STK'ların gönüllülük konusunda kurum içi yazılı düzenlemeye sahip olma mecburiyeti gönüllü yönetim sürecini belirgin hâle getirmektedir. Türkiye'de de gönüllü tanımının yapıldığı, gönüllülerin hak ve sorumluluklarının açıkça ortaya koyulduğu ve gönüllü katılımın sınırlarının belirlendiği yasal zeminde genel kapsayıcılığı olan düzenlemeler yapılarak devlet güvencesiyle gönüllülüğün desteklenmesi faydalı olacaktır.
- Araştırmaya konu olan meslek örgütleri gönüllülükle ilgili detaylı bir yazılı düzenlemeye sahip değildir. Hâlbuki incelenen diğer ülkelerdeki STK'ların gönüllülükle ilgili yazılı düzenlemeye sahip olması kurumun benimsediği yaklaşımların belirginleşmesine, hem gönüllülerin hem de kurumun görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesine ve her iki tarafın da haklarının koruma altına alınmasına olanak tanımaktadır. Türkiye'deki STK'larda da kurum içi gönüllülük politikası, planı veya stratejisi geliştirilerek oluşturulan yazılı düzenlemelerle şekillenen "gönüllü yönetimi" ile her türlü gönüllü faaliyetinde etkin bir işleyiş sağlanabilir.
- Araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde görüldüğü üzere afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde faaliyet gösteren birimin işleyişinin yazılı olarak düzenlenmemesi ve değişen her yönetim kurulunun birimin işleyişine keyfi müdahalede bulunması yürütülen faaliyetlerin rutininde aksaklıklar yaşanmasına sebep olmaktadır. Bu durumda sivil toplum kuruluşlarının afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde faaliyet gösteren birimlerinin işleyişini detaylandıran bir yönetmelik düzenlemesi faaliyetlerin işleyişinde aksaklık yaşanmasının önüne geçecektir. Bu yönetmelik afetlerde psikososyal destek hizmetlerinin kurumların yönetiminde görev alan bireylerin görev sürelerinden bağımsız ve "kişi değil hizmet esaslı bir sistemle" yürütülmesini zorunlu kılacaktır. Ayrıca bu yönetmeliğin sivil toplum kuruluşlarının genel merkez ve şubeleri ile afetlerde çalışma usul ve esasları üzerinde de düzenleyici etkisi olacaktır.

- İncelenen yabancı ülkelerdeki STK'larda ve araştırmaya konu olan meslek örgütlerinde gönüllülerin kurum içindeki faaliyetlerinin sosyal medya aracılığı ile duyurulması gönüllülerin motivasyonunu artırmaktadır. Gönüllü faaliyetlere katılan bireylerin gönüllülüğe ilişkin deneyimlerinin sivil toplum kuruluşlarınca sosyal medya platformlarında yaygınlaştırılması, daha önce gönüllülük faaliyetlerinde bulunan fakat hâlihazırda aktif olmayan veya bu faaliyetlerde henüz yer almayan bireyler üzerinde gönüllülüğün teşvik edilmesine ve farkındalık yaratılmasına katkı sağlayabileceği için bu konudaki çalışmalar geliştirilebilir.
- Afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlama prosedürünün ve bürokratik işleyişin olması gerektiğine ancak bu işleyişin zahmetli oluşunun gönüllülerin motivasyonunu düşürdüğüne yönelik bulgular mevcuttur. Hizmet alanlarının istismar edilmesinin önüne geçilebilmesi amacıyla ruh sağlığı meslek gruplarını tanımlayan bir ruh sağlığı yasasının oluşturulması faydalı olacaktır. Böylece ruh sağlığı yasası ile meslek mensuplarının meslek odasına kayıt olma mecburiyeti getirilerek afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllü olmak isteyen kişilerin bilgilerine oda aracılığı ile hızlı erişim sağlanabilecektir. Gönüllü olmak isteyen ruh sağlığı çalışanlarının kayıt bilgilerinin erişilebilir olması afet yaşandığında evrak toplama ile geçirilen zamandan tasarruf edilmesinin de önünü açacaktır.
- Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinden sorumlu olan kamu kurumları ile sivil toplum kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyon sorunlarının yaşandığına yönelik bulgular mevcuttur. Bu kurumlar arasındaki iletişim kopukluğunun giderilmesi ve afet durumlarında işbirliği içinde çalışmalar yürütülmesi için düzenli planlanan eğitimler gibi bir araya getirici etkinliklerle afete hazırlıklı olma stratejisinin aktif olarak işletilmesi fayda sağlayabilir.
- Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinden sorumlu olan kamu kurumları ile sivil toplum kuruluşlarının işbirliğine ve bürokratik işleyişe yönelik bu çalışmada yalnızca meslek örgütleri incelenmiştir. Ancak afetlerde psikososyal destek hizmetlerinden sorumlu olan kamu kurumlarının çalışanlarının da deneyimleri araştırılarak bu konudaki problemler daha kapsamlı saptanabilir.
- Bu çalışmada, Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB) bünyesinde faaliyet göstermiş olan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği, Türk Psikologlar

Derneği ve Türkiye Psikiyatri Derneğine yer verilmiştir. Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllülük alanında bundan sonra yapılacak olan çalışmalara Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB) ve Psikososyal Dayanışma Ağı'nda (PSDA) yer alan diğer sivil toplum kuruluşlarının da dâhil edilmesi fayda sağlayacaktır. Böylece araştırmaya konu olan ve olmayan sivil toplum kuruluşları arasında kıyaslama yapılması gönüllülük motivasyonlarına ilişkin daha fazla bilgi ve veri sunacaktır. Öte yandan Kahramanmaraş Depremleri'nde psikososyal destek hizmetleri kapsamında örgütlenen sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları araştırılarak daha önce yaşanmış afetlerdeki işleyişle kıyaslama yapılmalıdır.

- Araştırmaya katılan gönüllülerin ifadeleri doğrultusunda afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlamak isteyen gönüllülerin afet bölgesinde eğitim alması afetten etkilenenlere hizmet sunmayı geciktirmektedir. Mesleğe ilişkin bilgilere yönelik ne kadar çok pratik yapılırsa beceriler de o denli gelişir. Afet durumlarında zarar vermeme ilkesi gereği mesleki beceriyi geliştirecek ilk eğitimlerin sahada düzenlenmemesine dikkat edilmelidir. Bu sebeple örgütsel düzeyde psikososyal destek hizmeti eğitimlerinin afet yaşanmadan önce planlanması ve düzenli periyotlarla gerçekleştirilecek hatırlatma eğitimleriyle geliştirilmesi faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Akay, A. ve Büyük, H. Ö. (2020). *Belediyeler için afetlere dirençli kentler rehberi*. T.C. Cumhurbaşkanlığı Yerel Yönetim Politikaları Kurulu, Kent Araştırmaları Enstitüsü.
- Akboğa, S. (2017). The current state of volunteering in Turkey. Jacqueline Butcher ve Christopher J. Einholf (Ed.), *Perspectives on Volunteering* içinde (s. 245-261). Switzerland, Springer.
- Aksu Tanık, F. ve Davas, A. (2021). Kitlesele travmalarda halk sağlığı yaklaşımı. Ş. Yüksel ve A. D. Başterzi (Yayın Yönetmenleri), *Kitlesele Travmalar ve Afetlerde Ruhsal Hastalıkları Önleme, Müdahale ve Sağaltım Kılavuzu* içinde (s. 31-51).
- Akyel, R. (2005). Türkiye kamu yönetiminde afet yönetimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 15-29.
- Alkın, R. C. (2021). Afet yönetiminde sivil toplum: İzmir depremi sonrası müdahale ve iyileştirme aşamaları üzerine bir inceleme. *Karadeniz Araştırmaları*, 18(70), 313-334.
- Alkın, R. C. (2021). Bütünleşik afet yönetimine sosyolojik bakış: Toplumsal yapı, işlev ve temel kavramlar ışığında bir okuma denemesi. *Medeniyet ve Toplum Dergisi*, 5(1), 18-34.
- Altun, F. (2018). Afetlerin ekonomik ve sosyal etkileri: Türkiye örneği üzerinden bir değerlendirme. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 2(1), 1-15.
- Afetlerde Psikososyal Hizmetler Birliği (APHB). (2011). *Psikososyal Uygulamalar Katılımcı Kitabı*. Ankara.
- Ardahan, F. (2016). Developing and doing validity and reliability of the motivational factors scale for being volunteer in AKUT. [Bireyleri AKUT'ta gönüllü olmaya motive eden faktörler ölçeğinin geçerlilik güvenirlilik çalışması]. *Journal of Human Sciences*, 13(1), 1755-1769.
- Arslan, M. L. (2018). Sivil toplum kuruluşlarında gönüllülük: Sorunlar ve çözüm yolları. *İlke Politika Notları*, 4-5.
- Attepe Özden, S., Tekindal, M., Gedik, T. E., Erim, F., Ege, A. ve Tekindal, M. A. (2022). Nitel araştırmaların rapor edilmesi: COREQ kontrol listesinin Türkçe uyarlaması. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (35), 522-529. DOI: 10.31590/ejosat.976957

- Aytek, H. (2010). Girişimci karakter uygulamaları yönünden; organizasyon, koordinasyon ve yönetsel denetim. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, (18), 34-40.
- Aziz, A. (2020). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem ve teknikleri* (13. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bilgiç, D., Başlı, M., Başoğlu, M., Tokat, M. A., ve Yanık, F. (2021). İncinebilir bireylerde ihmal edilen bir sağlık hizmeti: Prekonsepsiyonel bakıma multidisipliner holistik yaklaşım. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 15(3), 622-632.
- Bilgin, O. ve Metin, I. (2023). Kriz ve afetlerde kurum içi iletişimin yönetsel fonksiyonlar üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *Afet ve Risk Dergisi*, 6(2), 489-509.
- Bilik, M. B. (2020). Tarihsel süreçte depremler ve başa çıkma pratikleri. *Journal of International Social Research*, 13(69), 721-728.
- Birleşmiş Milletler Gönüllüleri (UNV). (2011). *Dünyada gönüllülüğün durumu raporu 2011, küresel refah için evrensel değerler*. Türkiye: Beyaz Gemi Eğitim Danışmanlık Yayıncılık.
- Boje, T. P. (2009). Organized civil society, volunteering and citizenship. *Comparative Social Research*, 243–262.
- Bozkurt, V. (2023). Depremin toplumsal boyutu. *Avrasya Dosyası Dergisi*, 14(1), 89- 111.
- Butcher, J. (2010). *Mexican solidarity: Citizen participation and volunteering*. New York, Springer-Verlag.
- Choudhury, E. (2010). Attracting and managing volunteers in local government. *Journal of Management Development*, 29(6), 592–603.
- Clary, E. G., ve Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156–159. Doi:10.1111/1467-8721.00037
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., ve Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. Doi:10.1037/0022-3514.74.6.1516
- Comte, A. (1875). *System of positive polity: Social statics* (Vol. 2). Longmans, Green and Company.

Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED), (2023). *Disasters in numbers 2022*.

Çankır, B. (2019). Sivil toplum kuruluşlarında görev alan gönüllülerin ihtiyaç ve beklentileri. H. Karadal, A. T. Erdem ve M. Şahin Karadal (Ed.). *4. International EMI Entrepreneurship and Social Sciences Congress* içinde (s. 1632-1641), İstanbul.

Çelik, V. (2020). Gönüllülük, katılım ve yönetim kültürü ilişkisi. *OPUS: International Journal of Society Researches*, 15(25), 3820-3850.

Durmuş, S., ve Ekşi, A. (2021). Türkiye afet müdahale planında kurumsal etkileşimin ağbağ analizi ile değerlendirilmesi. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(3), 307-322.

Duruel, M. (2023). Sivil toplum kuruluşlarının afet yönetimindeki rolü: 6 Şubat depremi Hatay örneği. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1-18.

Ekşi, A. (2016). Kamu yönetiminde değişimin afet yönetimi uygulama alanına etkileri. *Hastane Öncesi Dergisi*, 1(1), 27-41.

Ellis, J. R. (1993). Volunteerism as an enhancement to career development. *Journal of Employment Counseling*, 30(3), 127–132. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.1993.tb00170.x>

Ergünay, O. (2009). *Afet yönetimi: Genel ilkeler, tanımlar, kavramlar*. Ankara.

Erkal, T., ve Değerliyurt, M. (2009). Türkiye’de afet yönetimi. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14(22), 147-164.

Ertürkmen, C. (2006). *Afet yönetimi*. (Yüksek lisans tezi, T.C. Ankara Üniversitesi, Ankara).

Göktaş, N. ve İnce, C. (2022). Risk, belirsizlik ve korku toplumunda afetler: COVID-19 örneği. *NOSYON: Uluslararası Toplum ve Kültür Çalışmaları Dergisi*, (10) , 66-81.

Güngör, F. (2016). Gönüllü Yönetiminin Önemli Bir Aşaması Olarak Performans Değerlendirme. *Strategic Public Management Journal*, 2(4). doi:10.25069/spmj.290639

Güngör, F., ve Çölgeçen, Y. (2013). STK’larda gönüllü yönetimi ve motivasyonun performansa etkisi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8(3), 163-187.

Henderson, K. A. (1981) Motivations and perceptions of volunteerism as a leisure activity. *Journal of Leisure Research*, 13(3), 208-218, DOI: 10.1080/00222216.1981.11969484

Inter-Agency Standing Committee [Kuruluşlararası Daimi Komite] (IASC) (2007). *IASC acil durumlarda ruh sağlığı ve psikolojik destek kılavuzu*. Cenevre: IASC

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies [Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu] (IFRC). (2014). *Strengthening resilience: A global selection of psychosocial interventions*. Copenhagen: IFRC. Erişim tarihi: 01.06.2023, https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/Strengthening-Resilience.pdf?wpv_search=true

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies [Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu] (IFRC). (2022). *Volunteering policy*. Erişim Tarihi: 19.10.2022, https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822_IFRC-Volunteering-Policy-EN.pdf

International Labour Office [Uluslararası Çalışma Örgütü] (ILO). (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. Geneva: ILO.

Işık, Ö., Aydınlioğlu, H. M., Koç, S., Gündoğdu, O., Korkmaz, G. ve Ay, A. (2012). Afet yönetimi ve afet odaklı sağlık hizmetleri. *Okmeydanı Tıp Dergisi*, 28(2), 82-123.

Işıklı, S., ve Tüzün, Z. (2017). Afetlerin akut dönem psikolojik etkilerine yönelik psikososyal müdahale yaklaşımları. *Türkiye Klinikleri Journal of Psychology-Special Topics*, 2(3), 180-188.

İntepe, A. S. (2020). Güncel gelişmeler ışığında kamu yönetiminde kurumlar arası koordinasyon. *Türk İdare Dergisi*, (490), 141-164.

Kadioğlu, M. (2008). Modern, bütünleşik afet yönetimin temel ilkeleri. M. Kadioğlu, E. Özdamar (Ed.), *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri* içinde (s. 1-34). Ankara: JICA Türkiye Ofisi.

Kadioğlu, M. (2011). Afet yönetimi beklenilmeyeni beklemek, en kötüsünü yönetmek. *T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını*, 65, 47-54.

Kap, D. (2022). Sivil toplumda gönüllü yönetimi rehberi. Sivil Toplum ve Medya Çalışmaları Derneği. Erişim tarihi: 15.09.2022, <https://www.stgm.org.tr/sites/default/files/2022-09/stgelecegi-gonullulukrehberi-derya-kap.pdf>

Kapucu, N. (2008). Collaborative emergency management: better community organising, better public preparedness and response. *Disasters*, 32(2), 239–262. Doi:10.1111/j.1467-7717.2008.01037.x

Karaarslan, E., Yorgan, B., Civelekoğlu, F., ve İkiz, F. (2006). Sivil toplum ve iletişim ihtiyacı. *Sivil Toplum Kuruluşları İletişim Platformu*.

Karancı, N. ve İkizer, G. (2017). Afet psikolojisi: Tarihçe, temel ilkeler ve uygulamalar. *Türkiye Klinikleri*, 2(3), 163-171.

Karataş, A. (2014). Toplumda çevre bilincinin yaygınlaştırılmasında sivil toplum kuruluşlarının rolü: Türkiye örneği. *Electronic Turkish Studies*, 9(2), 855-867.

Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.

Kesgin, S. S., (2022). Haklar ve sorumluluklar ekseninde gönüllülük. Murat Şentürk (Ed.), *Gönüllülük ve Gönüllülerle Birlikte Çalışmak* içinde (s. 61-81). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınevi.

Koç, M. ve Yalçın, S. (2023). Afetlerde krize müdahale: Kahramanmaraş Depremi’nde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın çalışmaları. *Uluslararası Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 93-105.

Limoncu, S., ve Atmaca, A. B. (2018). Çocuk merkezli afet yönetimi. *Megaron*, 13(1).

Malhotra, K. (2013). Türkiye’de gönüllülük: gönüllülüğün rolünün ve katkılarının keşfedilmesi. *Birleşmiş Milletler Gönüllüleri Programı, Türkiye & GSM Gençlik Servisleri Merkezi (Yay. Haz.). Bordo Tercüme Bürosu ve Eda Erdem (Çev.)*.

National Centre for Social Research and the Institute for Volunteering Research [Ulusal Sosyal Araştırma Merkezi ve Gönüllü Araştırma Enstitüsü]. (2007). *Helping out: A national survey of volunteering and charitable giving, prepared for the UK Cabinet office*. UK: NCVO

National Voluntary Organizations Active in Disaster [Afette Aktif Ulusal Gönüllü Kuruluşlar] (National VOAD). (2011). *Volunteer management*. Erişim tarihi: 10.09.2022, https://www.nvoad.org/wp-content/uploads/poc_volunteermanagement-5.pdf

Özcan, Z. ve Çam, T. (2019). Kötülük problemi neden imana engel değildir?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 51-64.

Özel Sektör Gönüllüler Derneği. (2009). *STÖ'ler için gönüllülük ve gönüllü yönetimi rehberi* (2. Baskı). Ankara: Sivil Toplum Geliştirme Merkezi.

Özmen, B., ve Özden, T. (2013). Türkiye'nin afet yönetim sistemine ilişkin eleştirel bir değerlendirme. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (49).

ProBono News (2010). *National survey of volunteering issues*. Erişim Tarihi: 22 Temmuz 2011, <http://www.probonoaustralia.com.au/news/2010/12/national-surveyvolunteering-issues>

Psychologists' Association of Alberta [Alberta Psikologlar Derneği] (PAA). *Volunteer Handbook*. Erişim tarihi: 26.10.2022, <https://psychologistsassociation.ab.ca/wp-content/uploads/2022/02/PAA-Volunteer-Handbook.pdf>

Rammo, A., ve Seppel, T. (2013). Vabatahtliku tegevuse õiguskeskkonna analüüs [Analysis of the legal environment of volunteering]. Erişim Tarihi: 28 Ağustos 2022, <https://vabatahtlikud.ee/wp-content/uploads/2015/04/oigusanalyys.pdf>

Saçaklıoğlu, F., ve Sarıkaya, Ö. (2002). Olağandışı durumlarla ilgili temel kavramlar. A. O. Karababa (Ed.). *Olağandışı Durumlarda Sağlık Hizmetleri, Sağlık Çalışanının El Kitabı* içinde (s. 11-20). Ankara: Türk Tabipleri Birliği.

Savaş, G., Yol, F. ve Ertan, S. (2021). Gönüllülük üzerine uygulamalı bir sosyal araştırma: Türkiye'de sivil toplum kuruluşları örneği. *Türk İdare Dergisi*, (493), 275-312.

Shin, S. ve Kleiner, B. H. (2003). How to manage unpaid volunteers in organizations. *Management Research News*. Vol. 26 Issue: 2/3/4, 63-71. Doi: 10.1108/01409170310784005

Sivil Toplum Geliştirme Merkezi Derneği (STGM). (2020). *Sivil toplum örgütlerinde gönüllü yönetimi için temel adımlar*. Erişim tarihi: 10.04.2022, <https://www.stgm.org.tr/yayinlar/sivil-toplum-orgutlerinde-gonullu-yonetimi-icin-temel-adimlar>

Sobacı, M. Z. (2007). Yönetişim kavramı ve Türkiye'de uygulanabilirliği üzerine değerlendirmeler. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 219-235.

Stebbins, R. A. (1992). Amateurs, professionals, and serious leisure. McGill-Queen's Press-MQUP.

Stebbins, R. A. (1996). Volunteering: A serious leisure perspective. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(2), 211-224.

Stebbins, R. A. (1997). Casual leisure: a conceptual statement. *Leisure Studies*, 16(1), 17–25.
Doi: 10.1080/026143697375485

Şad, B. (2017). *Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin yaşam doyumuna etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Şahin, Ş. (2019). Türkiye’de afet yönetimi ve 2023 hedefleri. *Türk Deprem Araştırma Dergisi*, 1(2), 180-196.

Şahin, Ş. ve Üçgöl, İ. (2019). Türkiye’de afet yönetimi ve iş sağlığı güvenliği. *Afet ve Risk Dergisi*, 2(1), 43-63.

Şengün, H., ve Temiz, A. (2007). Afet yönetimi ve Karabük. TMMOB Afet Sempozyumu, 7 Aralık, 261-278.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB). (2014). *Soma Maden Kazası Psikososyal Destek Faaliyet Raporu*.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB). (2017). Psikososyal destek nedir? Raporu. Erişim Tarihi: 16.04.2023, <https://www.aile.gov.tr/yayinlar/raporlar/aile-ve-toplum/>

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB). (2021). *Afet ve acil durumlarda psikososyal destek akreditasyon kılavuzu*.

T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2014). *Açıklamalı afet yönetimi terimleri sözlüğü*.

T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2023). *06 Şubat 2023 Pazarcık-Elbistan (Kahramanmaraş) Mw: 7.7 – Mw: 7.6 Depremleri Raporu*. Deprem ve Risk Azaltma Genel Müdürlüğü Deprem Dairesi Başkanlığı

T.C. Cumhurbaşkanlığı, Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). *On birinci kalkınma planı (2019-2023)*. Erişim tarihi: 15.11.2022, https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf

T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı. (2013). Ulusal gençlik ve spor politikası belgesi. *Resmi Gazete*.

T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2014). *Türkiye Afet Müdahale Planı*.

T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2022). *Faaliyet Raporu*.

T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü. *Gönüllülük nedir?*. Erişim tarihi: 21.04.2022, <https://gonullu.siviltoplum.gov.tr/gonulluluk-nedir->

Taşçı, F. (2023). *Afet sonrası sivil toplum yardımlarının koordinasyonu*. İstanbul: SETA Yayınları.

Tercan, B. (2023). Yüzyılın Afeti: 06 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri üzerine bir değerlendirme. *Küreselleşen Dünyada Sosyal Bilimler*. 71-88.

The Duke of Edinburgh's Award (DofE). Volunteer management toolkit. Erişim tarihi: 15.10.2022, <https://www.dofe.org/wp-content/uploads/2019/08/Volunteer-Managers-Toolkit.pdf>

The United Nations Office for Disaster Risk Reduction [Birleşmiş Milletler Afet Riskini Azaltma Ofisi] (UNISDR). (2015). Sendai afet risk azaltma çerçevesi (2015-2030). Erişim tarihi: 01.05.2023, https://uclg-mewa.org/uploads/file/748e86d91ae4409e9188794ddb6c004d/Sendai_TR.pdf

Türk Dil Kurumu (TDK). *Güncel Türkçe sözlük*. Erişim tarihi: 02.10.2022, <https://sozluk.gov.tr/>

Türkiye Kızılay Derneği (Kızılay). (2008). *Afetlerde psikososyal uygulama rehberi*. Ankara: Kızılay Yayınları.

Türkiye Psikiyatri Derneği (TPD). (2023). *6 - 13 Şubat 2023 TPD deprem faaliyetleri*. Erişim Tarihi: 16.09.2023, <https://psikiyatri.org.tr/TPDData/Uploads/files/2TPDDepremFaaliyetleri.pdf>

Türkiye Psikiyatri Derneği (TPD). (2023). Travma sonrası stres bozukluğu. *Halka Yönelik Bilgiler*. Erişim tarihi: 20.06.2023, <https://psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/28/travma-sonrasi-stres-bozuklugu>

Türk Tabipleri Birliği (TTB) ve Türkiye Psikiyatri Derneği (TPD). (2016). *Ortak basın açıklaması: Ruh sağlığı sorunları ruh sağlığı profesyonellerince ele alınmalıdır*. Erişim Tarihi: 20.06.2023, https://www.ttb.org.tr/haber_goster.php?Guid=67cb6352-9232-11e7-b66d-1540034f819c

Uherezky, A. (2007). *Social inclusion and volunteer/civic engagement*. Brussels, Belgium: Association of Voluntary Service Organization (AVSO).

United Nations International Strategy for Disaster Reduction [Birleşmiş Milletler Uluslararası Afet Azaltma Stratejisi] (UNISDR). (2005). *Hyogo framework for action 2005-2015: Building the resilience of nations and communities to disasters*. New York, NY: UNISDR.

United Nations Office for Disaster Risk Reduction [Birleşmiş Milletler Afet Riskini Azaltma Ofisi] (UNDRR). (2017). Terminology. Erişim tarihi: 01.06.2023, <https://www.undrr.org/terminology>.

United Nations Platform for Space-based Information for Disaster Management and Emergency Response [Birleşmiş Milletler Afet Yönetimi ve Acil Durum Müdahalesi için Uzay Tabanlı Bilgi Platformu] (UN-SPIDER). (2023). Risks and disasters. Erişim tarihi: 06.10.2023, <https://www.un-spider.org/risks-and-disasters>

United Nations Volunteers [Birleşmiş Milletler Gönüllüleri] (UNV). Volunteering database. Erişim tarihi: 16.10.2022, <https://knowledge.unv.org/laws-policies-scheme>

United Nations Volunteers (UNV). What is volunteering?. Erişim tarihi: 16.10.2022, <https://knowledge.unv.org/theme/volunteerism>

United Nations [Birleşmiş Milletler] (BM). (2002). General Assembly. Resolution adopted by the General Assembly. 56/38. Recommendations on support for volunteering. Erişim tarihi: 1.10.2022, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N01/478/81/PDF/N0147881.pdf?OpenElement>

Uzunçibuk, L. (2005). *Yerleşim yerlerinde afet ve risk yönetimi*. (Doktora tezi, T.C. Ankara Üniversitesi, Ankara).

Varol, N. ve Kırıkkaya, E. B. (2017). Afetler karşısında toplum dirençliliği. *Dirençlilik Dergisi*, 1(1), 1-9.

Voluntary Action South Lanarkshire Scottish Charity [Güney Lanarkshire İskoç Yardım Kuruluşu] (VASLan). *Volunteering*. Erişim tarihi: 12.10.2022, <http://www.vaslan.org.uk/resourcekit/50-volunteering/50-volunteering>

Volunteer Canada [Gönüllü Kanada]. (2016). Volunteer management handbook: A resource for service providing organizations assisting newcomers to Canada. ISBN 978-1-926530-26-0

World Bank [Dünya Bankası] (WB). (2006). *Not if but when: Adapting to natural hazards in the Pacific Island region: A policy note*. Washington, DC: World Bank.

World Health Organization [Dünya Sağlık Örgütü] (DSÖ). (2018). *Occupational safety and health in public health emergencies: A manual for protecting health workers and responders*. Geneva.

World Health Organization [Dünya Sağlık Örgütü] (DSÖ). (2022). Mental health. Erişim tarihi: 25.06.2023, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Yalçın, N. (2008). *Sivil toplum kuruluşları ve yoksulluk (Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın).

Yavuz, Ö. (2014). *Afetler Sonrası Yapılan Sosyal Yardımlar ve Hizmetler*. İdeal Kültür, İstanbul.

Yavuz, Ö. (2020). *Afet yönetiminde işbirliği ağlarının önemi: Kocaeli örneği*. (Doktora tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale).

Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23(112), 7-17.

Yıldırım, S. (2023). 6 Şubat Kahramanmaraş Depreminin psikososyal etkisi ve depremzedelere yönelik sürdürülebilir müdahalenin önemi üzerine bir gözlem araştırması. *Anasay*, 7 (24), 133-153. DOI: 10.33404/anasay.1286368

Yılmaz, B. (2012). Afetlerde psikososyal gereksinim ve kaynak belirleme. M. Gözden, N. Öztan ve T. Aker (Ed.), *Psikososyal Uygulamalar Eğitimi* kitabının içinde (s. 22-31). Ankara: APHB

Mevzuat Kaynakları

587 sayılı "Zorunlu Deprem Sigortasına Dair Kanun Hükmünde Kararname"

2005 tarihli "İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği".

2023 tarihli "AFAD Gönüllülüğüne İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönerge".

3773 sayılı "Erzincan'da ve Erzincan Depreminden Müteessir Olan Mintikalarda Zarar Görenlere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun".

4623 sayılı “Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun”.

4708 sayılı “Yapı Denetimi Hakkında Kanun”.

5902 sayılı “Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı’nın Teşkilat Görevleri Hakkında Kanun”.

7269 sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun”.

Sivil Savunma, Seferberlik, Koruyucu Güvenlik, Yangın ile İlgili Mevzuatın “Gönüllülerin Sivil Savunma Hizmetlerine Katılma Esasları Yönergesi”.



EK 1: PSİKOSOSYAL MÜDAHALELERDE TEMEL İLKELER

Psikososyal Müdahalelerde Temel İlkeler (Türk Kızılayı, 2008, s. 5-6):

- Toplumun esas alan bakış açısına sahip olan müdahaleler, alanında uzman kişiler tarafından yürütülür.
- Afet yönetiminin her aşamasında yer alan psikososyal çalışanları yardım ekibinin bir parçasıdır ve ekipte hareket eder.
- Afetten etkilenenler pasif mağdurlar olarak değil hayatta kalmayı başaramamış güçlü bireyler kategorisinde ele alınır.
- Müdahalelerin tümünde, yararlanan kişilerin kapasitelerinin güçlenmesini ve çalışmaların sürdürülebilirliğini sağlamak esastır.
- Toplumun kültürel, politik, dini, etnik yapıları dikkate alınarak toplumsal bağların tekrar oluşturulması ve korunması sağlanır.
- Hem sosyal yapıyı güçlendirmeyi ve sağlamlaştırmayı hem de sorunlarla başa çıkma konusundaki var olan kapasite ve becerileri geliştirmeyi amaçlar.
- Müdahalelerde, açıklamalar, emeller ve yöntemlerin etkilenen kişiler veya etkilenen topluluğun temsilcileriyle beraber tespit edilmesi ve tam katılımın sağlanması esastır.
- Müdahalelerde kolay, açık ve güvenilir bilgi aktarımını sağlamak, sürdürmek ve hedef kitlenin bilgiye ulaşmasının yolunu açmak önemlidir.
- Afetten etkilenen bireylerde ortaya çıkan psikolojik, fizyolojik, zihinsel ve davranışsal tepkilerin olağanüstü bir duruma verilen normal tepkiler olduğu önemle belirtilir.
- Afetten etkilenen bireylerin gereksinimlerine karşılık psikososyal müdahaleler planlanırken alandaki psikososyal iyilik halinin afetten önce ne halde olduğu, afet anında ne şekilde bozulduğu, var olan stres faktörlerini ve bunlarla mücadele edebilme mekanizmalarının neleri kapsadığı değerlendirilir.
- Afetten etkilenenlerin bireylerin beslenme, barınma vb. birincil ihtiyaçları psikososyal ihtiyaç/kaynak değerlendirmesi sırasında gözetilir ve önceliği vardır.
- Müdahaleler her türlü ihtiyacı kapsayacak şekilde özgün özelliklere sahip durumlar dikkate alınarak planlanır.
- Yardımlardan faydalanan birey, aile, grup ve toplulukların bulundukları toplum içinde etiketlenmemelerine dikkat edilir.
- Yardıma ihtiyaç duyan bireylere daha pratik ve hızlı ulaşabilmek amacıyla psikososyal eğitimlerde ekip personeli, yerel personel ve gönüllülere öncelik verilir. Bu kişiler

etkilenen grubu daha iyi tanır ve kullanılacak stratejilerde yol gösterebilmelerinin yanında başa çıkma yollarını öğrenirlerse hem kendilerine hem de afetten etkilenenlere daha etkin yardım edebilir.

- Yereldeki tüm insanlara güvenilir bilgi sağlamak için müdahale değerlendirmeleri yapılır.
- Akut dönemde, afet bölgesinde yürütülen psikososyal destek çalışmaları bilimsel araştırmalara kaynak olması amacıyla kullanılamaz.
- Stresle başa çıkma, afetten etkilenenlerle iletişim, kişisel bakım ve bunun gibi bilgilerin yardım çalışanlarına gönüllülere, hazırlık dönemindeki psikososyal eğitimlerle aktarılmış olması önemlidir.



EK 2: AKUT'TA GÖNÜLLÜ OLMA ÖLÇEĞİ (AGOÖ)

AKUT'ta Gönüllü Olma Ölçeği (AGOÖ) Maddeleri

- X101-Onayladığım bir misyonu desteklemek için
- X102-Onayladığım bir misyonun parçası olmak için
- X103-Onayladığım bir sivil toplum kuruluşunun parçası olmak için
- X104-Onayladığım bir sivil toplum kuruluşunu desteklemek için
- X105-Başkalarına yardım edebilmek için
- X106-Gönüllü olmak bana daha iyi bir birey olduğumu hissettirdiği için
- X201-Kendimi değerli hissetme duygusunu arttırdığı için
- X202-Başarma duygusunu yaşamak için
- X203-Kendimi önemli hissetme duygusunu arttırmak için
- X204-Kültürel anlamda bana katma değer yarattığı için
- X205-Kendiyle barışık insanlarla birlikte olmak için
- X206-Kendimi daha iyi tanımak için
- X207-Kendime güven duygusu verdiği ve güven duygumu arttırdığı için
- X301-Yeni ve değişik insanlarla sohbet etmek için
- X302-Yeni aktiviteleri denemek için
- X303-Günlük rutinime çeşitlilik eklemek istediğim için
- X304-Yeni insanları tanımak için
- X305-Zihinsel olarak dinlenmek, yenilenmek için
- X401-Aile bireylerine örnek olmak için
- X402-Çevremdeki bireylere örnek olmak için
- X501-Bir işe yaradığımı gördüğüm için
- X502-Sahip olduğum becerilerimi kullanabilme imkânı verdiği için
- X503-Sahip olduğum becerilerimi başkalarına öğretmek için
- X601-Gönüllü olmanın nasıl bir duygu olduğunu deneyimlemek için
- X602-Gönüllülük hakkında yeni fikirler edinmek için
- X603-Gönüllü olmayı seven diğer insanlarla birlikte olmak için

EK 3: YARI YAPILANDIRILMIŞ DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME SORULARI

Demografik Sorular

Kaç yaşındasınız?

Hangi şehirde yaşıyorsunuz?

Medeni durumunuz nedir?

Eğitim durumunuz nedir?

Mesleğiniz nedir?

Şu an bir işte çalışıyor musunuz?

Gönüllü olduğunuz afet döneminde/dönemlerinde bir işte çalışıyor muydunuz?

Hanenizde yaşayan kişi sayısı kaçtır?

Aylık kişisel geliriniz ne kadardır?

Hane halkı geliriniz aylık ne kadardır?

Derinlemesine Görüşme (Mülakat) Soruları

(Buradaki “gönüllü”, afetlerde psikososyal destek hizmeti sağlayan gönüllüyü ifade etmektedir.)

Kurum ile ilgili sorular

1. Kurumun afetlerde gönüllü yönetimi nasıl işliyor? Gözlemlediğiniz ve/veya dâhil olduğunuz kadarıyla açıkla mısınız? (Gönüllülere erişim planı, gönüllü koordinatörün çalışmaları, gönüllülerin yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi, oryantasyon, eğitim, süpervizyon, kurumun motivasyon ve onurlandırma desteği, geri bildirim ve değerlendirme vb.)
2. Kurumun afet gönüllü yönetiminde güçlü yönleri nelerdir?
3. Kurumun afet gönüllü yönetiminde gelişime açık (zayıf) yönleri nelerdir?

Bireysel deneyim ile ilgili sorular

4. Hayatınız boyunca siz veya bir yakınınız afet yaşadı mı?
-Afet yaşadıysanız veya yakınınız yaşadıysa bu durumun sizin gönüllü olmanıza nasıl bir etkisi oldu?
5. Sizin afetlerde gönüllü olma sebepleriniz yani motivasyonlarınız nelerdir? Neden gönüllü oluyorsunuz?
6. Afetlerde gönüllülük sürecinde hangi sorunlarla karşılaştınız?
7. Afetlerde gönüllülük sürecinde hangi konularda süreç rahat ilerledi?

Öneri kısmı

8. Afetlerde psikososyal destek hizmetlerinde gönüllüğün daha sürdürülebilir olması için sizin önerileriniz nelerdir?